

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

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)

Lanjutnya, reformasi juga telah mendorong adanya perubahan dalam hubungan antara pemerintah pusat dan daerah, yang tadinya bersifat sentralisasi atau

terpusat sekarang berubah. Hubungan itu menjadi desentralisasi atau kebebasan yang dimiliki oleh pemerintah daerah dalam mengembangkan sumber daya manusia dan sumber daya alam lebih optimal dalam konteks Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desentralisasi telah melahirkan adanya otonomi daerah. Dengan lahirnya otonomi daerah, setiap daerah dibagi kedalam beberapa wilayah yang meliputi wilayah provinsi, kabupaten dan kota. Peran pemerintah daerah sangat penting dalam menciptakan iklim pemerintahan daerah yang lebih maju dan mampu menghasilkan pembangunan yang merata, luas dan bertanggung jawab.

Keadaan Bangsa Indonesia sekarang ini mengalami keterpurukan di berbagai bidang sehingga terjadi krisis yang berkepanjangan. Krisis yang berkepanjangan ini menuntut pemerintah dan rakyatnya untuk dapat bersama-sama mengatasinya. Pemerintah merupakan lembaga yang menjalankan penyelenggaraan negara. Pemerintah mempunyai wewenang untuk mengatur kehidupan rakyat sehingga tercipta kemakmuran dan kesejahteraan.

Keberadaan daerah pada era otonomi daerah terbagi atas wilayah provinsi, kabupaten atau kota dan desa. Peranan pemerintah daerah sangat penting dalam tercapainya pembangunan di daerah. Pelaksanaan otonomi daerah sekarang ini, daerah mempunyai kebebasan untuk menentukan arah pembangunannya sendiri. Peningkatan kualitas aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas sangat dibutuhkan sehingga mampu berkompetisi dengan sektor swasta melalui peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat.

**Renni Juwandi, 2012**  
**Efektifitas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bandung Dalam Rangka Reformasi Birokrasi**

Otonomi daerah berorientasi pada perwujudan kemandirian daerah, efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan termasuk fungsi pelayanan publik. Dalam era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam upaya peningkatan kinerja pemerintah daerah. Semangat desentralisasi menghendaki pemberian pelayanan terbaik kepada publik lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat atau publik.

Sebagai abdi masyarakat, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Desentralisasi yang bergulir sejak tahun 1999 telah memberikan kesempatan pada pemerintah daerah untuk melakukan berbagai perubahan demi terciptanya perbaikan pelayanan publik, percepatan peningkatan kesejahteraan masyarakat, dan peningkatan efektifitas dalam penyelenggaraan pemerintah. Di dalam pemerintahan Kota Bandung sendiri desentralisasi telah menumbuhkan komitmen kuat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan iklim usaha dan peningkatan efektifitas kinerja pemerintahan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal ini termasuk pula dalam tataran birokrasi yang ada dalam prosedur pelayanan publik untuk menciptakan pemerintahan yang prima, sehingga benar-benar menciptakan suatu *good governance* yang diharapkan oleh bangsa ini.

Begitu banyak jenis-jenis pelayanan umum yang menyangkut segala aspek-aspek kehidupan yang diselenggarakan oleh pemerintah sehingga semua orang mau

**Renni Juwandi, 2012**

**Efektifitas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bandung Dalam Rangka Reformasi Birokrasi**

tidak mau harus menerima bahwa intervensi birokrasi melalui pelayanan umum itu absah adanya. Ketentuan bahwa birokrasi mempunyai tugas yang harus diemban untuk melayani masyarakat menjadi terbalik sehingga bukan lagi birokrasi yang melayani masyarakat akan tetapi justru masyarakat yang melayani birokrasi. Sistem pelayanan umum kepada masyarakat cenderung terlalu kaku dan lamban dalam prosedur pelayanannya. Para aparat birokrasi (birokrat) tidak lagi merasa terpanggil untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki prosedur kerja tetapi justru lebih sering menolak adanya perubahan.

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.

Etos kerja yang bertendensi mempertahankan *status quo* dalam sistem kerja birokrasi, nampaknya telah menimbulkan persepsi yang masif di kalangan masyarakat bahwa birokrasi identik dengan berbagai prosedur yang berbelit-belit, memakan waktu yang lama, dan sikap petugas dalam pelayanan yang terkesan “kurang ramah” terhadap masyarakat. Yang lebih parah prosedur yang tidak berbelit -

belit itu acapkali ditunggangi oleh kepentingan sebagian orang dan pribadi dan pada

**Renni Juwandi, 2012**  
**Efektifitas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bandung Dalam Rangka Reformasi Birokrasi**

akhirnya dijadikan sebagai komoditas yang diperdagangkan dan pada akhirnya jauh dari apa yang diharapkan sebagai abdi masyarakat yang melayani dengan komitmen dan integritas yang profesional.

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

Renni Juwandi, 2012

Efektifitas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bandung Dalam Rangka Reformasi Birokrasi



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.

Kecenderungan lain yang melekat di dalam birokrasi adalah kurang diperhatikannya asas keterjangkauan dan pemerataan dalam pelayanan. Secara normatif birokrasi seharusnya memihak kepada golongan miskin atau kelompok-kelompok pinggiran karena merekalah yang perlu dibantu untuk ikut menikmati hasil-hasil pembangunan. Pelayanan yang mudah dan murah merupakan hal yang esensial bagi mereka karena ditilik dari kondisi ekonomis mereka tidak mungkin mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial yang mahal. Sangat disayangkan bahwa dalam kenyataan kita justru melihat bahwa aparatur-aparatur birokrasi cenderung menghindari kelompok miskin karena mereka tidak ingin kehilangan klientel-klientel atau konco-konco yang telah menguntungkan atau bahkan memperkuat posisi mereka dalam tataran birokrasi.

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 menjadi negara dengan birokrasi terbaik dengan koefisiensi nilai

Renni Juwandi, 2012

Efektifitas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bandung Dalam Rangka Reformasi Birokrasi

2,20, diikuti Hongkong dengan 3, 10 (Kompas, 2/7/2005) diambil dari buku Membongkar Budaya, (2007: 202).

Dalam buku yang berjudul Membongkar Budaya, terdapat sebuah artikel yang berjudul Hentikan Tambal Sulam yang Tanpa Arah mengambil salah satu contoh inefisiensi birokrasi di negara kita. Sebuah studi di satu kabupaten di Sumatera Barat, ditemukan ada 385 jenis persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan 14 macam perizinan. Birokrasi perizinan dan pungutan liar (pungli) yang menyebabkan pengiriman sebuah kontainer dari Jakarta menuju Batam menghabiskan biaya Rp 10 juta. Padahal, jika kontainer itu dikirim ke Jepang, biayanya hanya Rp 6 juta, atau ke Amerika Serikat, biayanya hanya menelan Rp 9 juta (Yudho,2007:193).

Oleh sebab itu, langkah debirokratisasi merupakan suatu keniscayaan yang harus dilaksanakan, atau tepatnya langkah yang harus diambil pemerintah adalah melalui reformasi birokrasi. Hal ini tidak bisa ditunda lagi, dan pelaksanaannya pada jajaran aparat pemerintahan hendaknya dijaga konsistensi, integritas, serta komitmen untuk mendukung langkah reformasi birokrasi ini. Prosedur yang kaku hendaknya dihapus sehingga suasana kerja akan mendukung berkembangnya inovasi dan perubahan yang menuju peningkatan kualitas pelayanan. Perizinan disederhanakan sampai ke tingkat yang benar-benar diperlukan.

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

Renni Juwandi, 2012

Efektifitas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bandung Dalam Rangka Reformasi Birokrasi

penggunaan anggaran negara tidak tuntas dibenahi. Pemberantasan korupsi harus menyentuh birokrat dan menyediakan instrumen handal untuk mencegah korupsi. Pembenahan birokrasi tidak dapat dikesampingkan dan sudah saatnya masyarakat dan pelaku ekonomi di Indonesia turut berperan dalam mendorong reformasi birokrasi. Kebiasaan memberi agunan berupa suap, uang rokok, dan lainnya telah mendorong kerusakan sistemik dan memperparah kondisi patologi birokrasi yang sudah semakin kritis.

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

**Renni Juwandi, 2012**

**Efektifitas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bandung Dalam Rangka Reformasi Birokrasi**



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.

Pemerintah Kota Bandung membentuk Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) di bawah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung dengan tugasnya yaitu memberikan pelayanan perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah kota, yang poros pengelolaannya dari mulai tahap permohonan sampai tahap penerbitan dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat.

Awalnya, PPTSP muncul karena adanya situasi dan kondisi dimana iklim usaha dan investasi di Indonesia secara umum tidak kondusif. Disinyalir salah satu penyebabnya adalah karena berbelitnya proses perizinan di daerah. Persyaratan yang banyak, tumpang tindih serta menyangkut banyak instansi teknis menyebabkan prosedur layanan menjadi tidak efisien. Dengan demikian banyak daerah berinisiatif untuk melakukan reformasi birokrasi perizinan usaha dengan membentuk PPTSP.

Untuk mengintegrasikan proses pelayanan ini, dibutuhkan sistem informasi yang handal yang dapat membantu petugas dalam usaha memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sistem informasi yang akan dibangun harus dapat memenuhi prinsip Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang antara lain, penyelenggaraan perizinan mulai dari tahap permohonan sampai penerbitan dokumen

**Renni Juwandi, 2012**

**Efektifitas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Rangka Reformasi Birokrasi**

dilakukan secara terpadu dalam satu tempat, ada pemilihan antara *Front Office* dengan *Back Office*, pemohon hanya bertemu dengan petugas *Front Office*, pemohon ke PPTSP hanya pada saat menyerahkan dan mengambil izin dan pembayaran dilakukan lewat kasir khusus atau loket Bank. Serta memperhatikan hal-hal mengelola PPTSP dilakukan dengan menggunakan sistem informasi terpadu yang dapat diakses oleh masyarakat luas dan usaha, selain itu juga sistem informasi dapat diakses oleh seluruh unit-unit kerja pemerintah daerah.

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.

### **Tabel 1.1**

**Renni Juwandi, 2012**  
**Efektifitas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bandung Dalam Rangka Reformasi Birokrasi**

### 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>	62,4

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.

**Tabel 1.2**  
**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 perijinan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung dalam rangka reformasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai upaya untuk mewujudkan *Good Governance*”.

### **B. Rumusan Masalah**

Sebagaimana yang telah dijelaskan dari latar belakang di atas maka penulis membatasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja yang dilakukan BPPT Kota Bandung seiring dengan reformasi birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan yang efektif dan efisien?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi oleh BPPT Kota Bandung dalam melaksanakan sistem pelayanan perizinan?
3. Bagaimana upaya yang diterapkan oleh BPPT Kota Bandung dalam memberikan berbagai pelayanan perizinan sehingga mampu menciptakan pelayanan prima untuk mencapai derajat *good governance* ?

### **C. Batasan Masalah**

Adapun masalah yang akan diangkat oleh penulis sebagai fokus penelitian 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.
3. Evaluasi dan pengawasan kinerja BPPT dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan secara efektif dan efisien.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari Penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Tujuan teoritis

Sebagai referensi untuk mata kuliah Kebijakan Publik khususnya mengenai tataran kebijakan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada warga negara sebagai salah satu syarat terciptanya tata pemerintahan yang baik.

2. Tujuan Praktis

- a. Untuk mengetahui kinerja dari BPPT Kota Bandung dalam melaksanakan sistem pelayanan perizinan.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh BPPT Kota Bandung dalam melaksanakan sistem pelayanan perizinan.



- c. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung dalam memberikan berbagai pelayanan perizinan sehingga mampu menciptakan pelayanan prima untuk mencapai derajat *good governance*.

### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

#### 1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritisnya adalah :

Untuk mengembangkan teori-teori tentang tata pemerintahan yang baik (*good governance*) khususnya mata kuliah Kebijakan Publik mengenai efektivitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPPT Kota Bandung dengan semangat reformasi birokrasi.

#### 2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah :

- a. Diketuainya kinerja dari BPPT Kota Bandung dalam melaksanakan sistem pelayanan perizinan.
- b. Diketuainya kendala yang dihadapi oleh BPPT dalam melaksanakan sistem pelayanan perizinan yang efektif dan efisien.
- c. Diketuainya upaya pembaruan yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung dalam memberikan berbagai pelayanan perizinan sehingga mampu menciptakan pelayanan prima untuk mencapai *good governance*

### **F. Definisi Operasional**

Renni Juwandi, 2012

Efektifitas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bandung Dalam Rangka Reformasi Birokrasi

Berdasarkan landasan teori diatas, maka dapat diambil definisi operasional sebagai berikut :

1. Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. (Mahmudi, 2005:92)
2. Reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas. (Sedarmayanti, 2009 : 71)
3. Kualitas adalah sejumlah keistimewaan produk, baik langsung maupun atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberi kepuasan atas penggunaan produk itu dan terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan/kerusakan. (Sedarmayanti, 2009:253)
4. Pelayanan publik adalah segala bentuk usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. (Thoha , dalam Sedarmayanti, 2009 :243)
5. *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik) adalah sistem yang memungkinkan terjadinya mekanisme penyelenggaraan pemerintahan negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang produktif dan konstruktif di antara pemerintah sebagai pembuat kebijakan, sektor swasta, dan juga masyarakat. (Sedarmayanti, 2009 :67)

