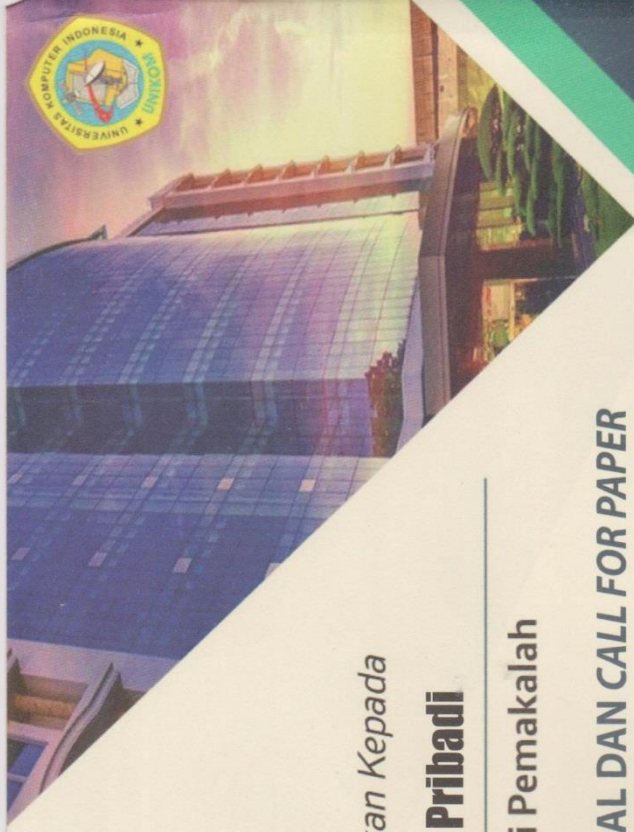


SERTIFIKAT



Diberikan Kepada

Ulung Pribadi

Sebagai Pemakalah

SEMINAR NASIONAL DAN CALL FOR PAPER

Dengan Tema :

"Kepemimpinan Dalam Politik dan Pemerintahan"

Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom

Bandung, 9-10 Mei 2017



Rektor FISIP UNIKOM,

Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs., MA

NIP. 4127.70.00.014



Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan,

Dr. Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si

NIP. 4127.35.31.003



Program Studi Ilmu Pemerintahan Pelaksana,

FISIP UNIKOM

NIP. 4127.35.31.009

PROSIDING

Seminar Nasional dan *Call For Paper*



"Kepemimpinan Dalam
Politik dan Pemerintahan"



Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom
Bandung, 9-10 Mei 2017

Prosiding Seminar Nasional
call for paper
Kepemimpinan Dalam Politik dan
Pemerintahan.

xii + 658 halaman (21 x 29 cm)

Penulis :
Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom

ISBN :
978-602-73799-2-3

Tim Editor :
Ketua : Nia Karniawati
Anggota : Dewi Kurniasih, Poni Sukaesih K, Tatik Fidowaty,
Rino Adibowo, Tatik Rohmawati, Andi Pratama.

Desain Sampul :
Fulky Hariyyan

Penerbit :
Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom

Redaksi :
Jl. Dipati Ukur No.112-116 Bandung 40132
Telp. (022) 2504119
Email : ip@email.unikom.ac.id

Cetakan pertama, Mei 2017

Hak cipta dilindungi undang-undang.
Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk
dan dengan cara apapun tanpa ijin tertulis dari penerbit.

SUBTEMA PELAYANAN PUBLIK :

URBAN FARMING “KAMPUNG BERKEBUN” SEBAGAI
PELAYANAN PUBLIK YANG INOVATIF
DARI PEMERINTAH KOTA BANDUNG 578 - 589
Henny Sri Mulyani R

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH
DAERAH KOTA BANDUNG (Studi Pelayanan Izin
Penyelenggaraan Reklame pada Badan
Pelayanan Perizinan Terpadu) 590 - 615
*Titin Rohayatin, Tulus Warsito, Ulung Pribadi, Achmad
Nurmandi*

PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KEPENDUDUKAN (Studi
tentang Pelaksanaan Penegasan Status Kewarganegaraan
Melalui Pemberian Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi
Migran Philippina Selatan di Kabupaten
Kepulauan Talaud tahun 2010-2014) 616 - 629
Burhan Niode

ANALISA KONTEMPORER PELAYANAN PUBLIK KTP-EL
DALAM GOOD LOKAL GOVERNANCE DI INDONESIA 630 - 647
Yeti Rohayati

PENYELENGGARAAN PELAYANAN
SISTEM ADMINISTRASI KENDARAAN BERMOTOR 648 - 658
Kurhayadi

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH KOTA BANDUNG
(Studi Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame pada
Badan Pelayanan Perizinan Terpadu)**

Titin Rohayatin²⁴⁷, Tulus Warsito, Ulung Pribadi, Achmad Nurmandi

ABSTRAK

Judul penelitian: "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kota Bandung (Studi Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu). Masalah penelitian belum optimalnya pelayanan izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung. Rumusan masalah: bagaimana kualitas pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame, apa faktor yang menentukan belum optimalnya kualitas pelayanan publik, apakah faktor yang ditemukan berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan publik. Metode penelitian menggunakan *mixed methods*. Perolehan data melalui observasi, wawancara, penyebaran angket. Pengujian model keberpengaruhannya menggunakan *Partial Least Square - Structural Equation Modeling*. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan izin penyelenggaraan reklame belum optimal terbukti mayoritas jawaban informan mengatakan cukup bahkan kurang. Diperkuat hasil penelitian kuantitatif Skor total variabel Kualitas Pelayanan Publik melalui 18 indikator untuk 30 pengguna layanan sebesar 1659, sedangkan skor total persentasenya sebesar 51,8%. Hasil kategorisasi menunjukkan skor total persentase dari Kualitas Pelayanan Publik terletak antara batas median dan kuartil III (antara 50% s/d <75%). Posisi ini menunjukkan tingkat Kualitas Pelayanan Publik untuk pelayanan izin penyelenggaraan reklame tergolong cukup. Temuan penelitian faktor Komunikasi Birokrasi merupakan faktor dominan yang menentukan belum optimalnya kualitas pelayanan publik untuk pelayanan izin penyelenggaraan reklame. Diperkuat hasil penelitian kuantitatif seluruh item Komunikasi Birokrasi teruji valid. Koefisien korelasi antara skor item dengan skor total seluruh item seluruhnya positif dan signifikan. Faktor Komunikasi Birokrasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Tampak bahwa $|t_{hitung}|$ dari koefisien jalur Komunikasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik bernilai lebih besar dari $t_{tabel} = 1,96$. Menunjukkan pengaruh positif yang kuat dari Komunikasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Arah pengaruh positif merujuk pada nilai β yang positif artinya semakin baik Komunikasi Birokrasi, semakin baik Kualitas Pelayanan Publik. Hasil uji signifikansi pada model struktural menunjukkan koefisien jalur dari Komunikasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik teruji signifikan ($|t_{hitung}| > t_{tabel} = 1,96$). Berdasarkan hasil uji signifikansi beserta temuan tentang dominannya pengaruh Komunikasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik ($R^2 = 58,1\%$) dapat disimpulkan Komunikasi Birokrasi merupakan faktor dominan yang berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame di Kota Bandung.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, izin Reklame, Komunikasi Birokrasi.

ABSTRACT

The title of the research: "Operation of Local Government Public Service in Bandung (The study on the Licensing Service for Advertising on Integrated Licensing Service

²⁴⁷ Mahasiswa Program S3 Ilmu Politik Konsentrasi Kebijakan Pemerintah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta / titin.rohayatin@yahoo.com

Agency)". The research problem focuses on the inadequate condition of the licensing services in the city of Bandung. The formulation of the problem: how the quality of public services in granting an operating license for the advertisement, what factors determine the inadequate condition of quality of public services, and whether factors that are found to give a dominant influence on the quality of public services. The research method using mixed methods and the acquisition of data is done through observation, interviews, and questionnaires. The measurement model in this research used Partial Least Square - Structural Equation Modeling. The results showed that the licensing service to the advertisement was still in inadequate condition, as evidenced by the majority of the answers of the informants who said that the performance had done enough, and some said still bad. This was also strengthened by the results of quantitative research which showed the total score variable of quality of public services through 18 indicators to 30 service users by 1659, while the total score percentage was 51.8%. Results of categorization showed the total score median and quartile III (between 50% s / d <75%). This position shows that the level of quality of public services for the advertisement licensing services quite enough. The findings of research on factors related to bureaucracy Communication suggests that this is the dominant factor determining the quality of public services for service advertisement operating licenses. Reinforced by the results of the quantitative research of all items of Communications Bureaucracy, proven valid. The correlation coefficient between the scores of items with a total score of all items entirely positive and significant. Factors of Communication bureaucracy significantly affect the quality of public services. It is visible that $|t_{hitung}|$ from the coefficient of Bureaucracy communication to the quality of public services has a value greater than $t_{tabel} = 1,96$. It shows a strong positive influence on the Communication Bureaucracy to the quality of public services. This positive influence refers to the value \square positive means the better communication bureaucracy, the better quality of public services. The test results demonstrate the significance of the structural model path coefficient of Bureaucracy Communication on the Quality of Public Services, tested significantly ($|t_{hitung}| > t_{tabel} = 1,96$). Based on the result of the significance and finding of the dominant influence of Bureaucracy Communication to the quality of Public Services ($R^2 = 58,1\%$). It can be concluded that the Bureaucracy Communication is the dominant factor that has a positive influence significantly to the quality of Public Services in the Licensing Services of Advertisement in Bandung city.

Keyword public service, advertisement license, communication, bureaucracy

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG PENELITIAN

Dalam era reformasi saat ini semakin berkembangnya kehidupan masyarakat yang makin kritis, Pemerintah dituntut agar semakin optimal dalam melayani masyarakat sehingga memerlukan birokrasi yang makin profesional dan mekanisme pelayanan publik yang makin berkualitas. Plato menyatakan: "Pelayanan umum merupakan proses politik dan pemerintahan yang mengandung unsur transformasi nilai budaya guna menumbuhkan kesadaran bermasyarakat, bernegara dan berpemerintahan yang dilandasi kearifan, kebajikan dan kebijakan dari setiap

Suhartono : "Implementasi Kebijakan lemah".²⁶³ Asropi : "SDM pimpinan, kualitas dan moralitas SDM, sistem kinerja, inovasi birokrasi dan budaya birokrasi".²⁶⁴ Kurniasih Dewi : "Kinerja SDM".²⁶⁵ Jati : "Aparatur birokrasi, masyarakat belum percaya terhadap perbaikan manajemen pemerintahan".²⁶⁶ Firman : "Pengembangan Inovasi, Teknologi Informasi, Budaya Birokrasi".²⁶⁷ Pribadi : "Prinsip *Good Governance*".²⁶⁸ Hanif : "Prinsip *Good Governance*".²⁶⁹

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya bahwa peneliti menduga faktor komunikasi birokrasi sebagai penyebab buruknya pelayanan publik dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung. Untuk dapat mendeskripsikan tentang pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung peneliti menggunakan teori Zeithaml tentang dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurancy dan Emphaty*.²⁷⁰ Adapun teori yang digunakan terkait dengan komunikasi birokrasi menggunakan teori dari Yuwono tentang faktor-faktor efektivitas Komunikasi melalui dimensi: "Kualitas komunikasi, informasi yang disampaikan, media dan saluran komunikasi, komunikasi dan saluran komunikasi".²⁷¹

Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan *mixed methods*: penggabungan metode penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif²⁷². Bogdan dan Taylor berpendapat bahwa: "Metodologi penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati."²⁷³ Creswell berpendapat bahwa: "Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menganalisis fenomena khusus yang dapat

²⁶³ Suhartono. 2015. Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Tentang Penyelenggaraan Reklame Di Kabupaten Cirebon. Disertasi. Program Pasca Sarjana Universitas Padjdjaran Bandung

²⁶⁴ Asropi 2008. Budaya Inovasi dan Reformasi. Jurnal Ilmu Administrasi, volume V Nomor 3. September 2008. Halaman 246 – 255

²⁶⁵ Kurniasih Dewi. 2015. Penyusunan Roadmap Reformasi Birokrasi Dalam Mewujudkan *Good Governance* Di Kota Bandung. Prosiding Dinamika Pemerintahan di Indonesia. September 2015 him C9 ISBN 9786027 300903 Universitas Brawijaya. Malang

²⁶⁶ Jati. Ranarjo W Kendala dalam Tataran Implementasi Pergeseran Paradigma Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Lebih Transparan, Akuntabel Dan Partisipatif Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 15 Nomor 1, Juli 2011 ISSN 1410-4946. Universitas Gadjah Mada

²⁶⁷ Firman. 2015. Membangun Inovasi Birokrasi Melalui Teknologi Informasi dan Komunikasi. Prosiding Dinamika Pemerintahan di Indonesia September 2015 him C14 ISBN 9786027 300903. Universitas Brawijaya. Malang

²⁶⁸ Pribadi. Aritangga Bagaimana *good governance* yang secara normatif diyakini sebagai desain untuk mengelola agar pasar bekerja pada kepentingan publik Analisis CSiS Volume 42 No 1, Maret 2013. ISSN1829-5908

²⁶⁹ Hanif. Hasrul. 2013. Proses politik dibalik berbagai upaya reformasi tata kelola pemerintahan yang dilakukan dalam satu dasawarsa Analisis CSiS Volume 42 No 1, Maret 2013. ISSN1829-5908

²⁷⁰ Zeithaml, valire A ; Parasuraman A and Barry Leonard L. 1990. *Delivering quality of service : Balancing Customer Perception and Expectation*. New York : The Free Press.

²⁷¹ Yuwono Ikhtisar Komunikasi Administrasi. Yogyakarta 1985 : 7

²⁷² Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Method*). Alfabeta. Jogjakarta

²⁷³ Bogdan dan Tayler (dalam Moleong, 2007). Metode Penelitian Kualitatif

diamati atau diukur dalam dua kategori atau lebih melalui penggunaan variabel.”²⁷⁴ Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mencapai tujuan eksplanatif, sebagaimana yang dinyatakan oleh Sekaran and Bougie, yaitu menjelaskan (*to explain*) hubungan sebab-akibat (kausalitas) dari satu atau lebih masalah.²⁷⁵

Berdasarkan analisisnya, penelitian kuantitatif ini menggunakan pendekatan deskriptif-verifikatif. Menurut Sugiyono, penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena masalah yang diteliti.²⁷⁶ Sedangkan penelitian verifikatif atau disebut juga penelitian pengujian hipotesis (*hypothesis testing*) adalah penelitian yang bertujuan menguji kebenaran teori atau hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya, yang dirumuskan dalam hipotesis penelitian.²⁷⁷ Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian kuantitatif adalah *simple random sampling* berdasarkan daftar pengguna layanan dari PT Rajawali Neon. Menurut Sugiyono, dalam teknik *simple random sampling*, sampel diambil secara acak/*random* dari anggota populasi.²⁷⁸ Ukuran sampel minimal ditentukan melalui teknik *power analysis* dari Cohen & Cohen yang menentukan ukuran sampel berdasarkan nilai estimasi koefisien korelasi atau koefisien determinasi pengaruh sejumlah variabel penyebab terhadap suatu variabel akibat. ²⁷⁹ Perolehan data melalui observasi, wawancara, penyebaran angket. Pengujian model keberpengaruhannya menggunakan *Partial Least Square - Structural Equation Modeling*.

Adapun langkah-langkah penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif dapat dilihat pada gambar berikut :

²⁷⁴Cresswell 2007, *Research Design, Quantitative and Qualitative Approaches*, 2003: 59

²⁷⁵Sekaran and Bougie 2010, *Research Design, Quantitative and Qualitative Approaches*, 2010 : 165

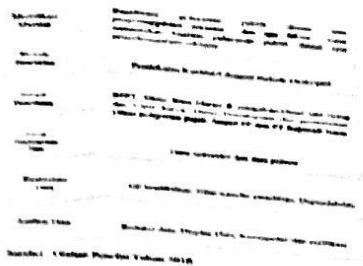
²⁷⁶Sugiyono 2009, *Metodologi Penelitian*, 2009: 2

²⁷⁷*Ibid*

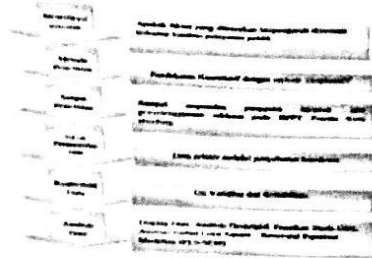
²⁷⁸Sugiyono 2012, *Metode Penelitian Administrasi*, 2012: 61

²⁷⁹Cohen & Cohen, 1983, *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences*, 1983: 116-118

Langkah penelitian kualitatif



langkah penelitian Kuantitatif



Gambar 3.1. Langkah-langkah Penelitian.

OBJEK, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

OBJEK PENELITIAN

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kota Bandung.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1) Kualitas Pelayanan Publik (Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame).

Hasil penelitian kualitas pelayanan publik (pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Pemerintah Daerah Kota Bandung melalui dimensi *tangibles/* bukti langsung, *reliability/* keandalan, *responsiveness/* daya tanggap, *Assurance/* jaminan dan *emphaty/* empati dapat dikatakan belum optimal. Ini terbukti dari mayoritas jawaban informan pada setiap pertanyaan yang diberikan peneliti menjawab cukup baik, bahkan ada beberapa informan menyatakan masih kurang terhadap beberapa indikator. Perbedaan jawaban informan ini diakibatkan dengan banyaknya keterlibatan SKPD dalam izin penyelenggaraan reklame. Untuk itu pelayanan masih perlu ditingkatkan agar lebih berkualitas dan mampu memenuhi harapan, tuntutan dan kebutuhan masyarakat pengguna layanan secara umum. Apabila melihat hasil data primer yang diperoleh dari beberapa informan maka terlihat bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame harus lebih diberi penekanan ke 5 dimensi tersebut yaitu *tangibles/* bukti langsung, *reliability/* keandalan, *responsiveness/* daya tanggap, *Assurance/* jaminan dan *emphaty/* empati.

a. Tangibles / bukti langsung

Aspek pertama yang perlu diberi penekanan adalah aspek *tangibles* bukti langsung. Aspek ini berkaitan dengan ruang pelayanan izin penyelenggaraan reklame, peralatan dan perlengkapan kerja, sarana informasi. Dalam hal ini diperlukan adanya ruang pelayanan yang memadai dalam hal ini dibutuhkan ruang pelayanan yang terpisah dari setiap clasternya yang disediakan oleh BPPT yang selama ini dari setiap claster masih berada dalam 1 ruangan besar yang tentunya dapat mengganggu proses pelayanan. Peralatan dan Perlengkapan kerja yang memadai serta sarana informasi yang memadai sehingga tercipta rasa aman dan nyaman serta keinginan masyarakat dapat terpenuhi dan terlayani secara cepat. Terlebih pada aspek peralatan dan perlengkapan dibutuhkan peralatan dan perlengkapan yang dapat menunjang terhadap sistem *online* dalam pemberian pelayanan tersebut, mengingat masih adanya keluhan dari informan perihal komputer dan sarana *wifi* tidak memadai untuk mendukung sistem *online* sehingga akan berdampak kepada proses pelayanan.

Dalam sarana informasi juga harus ditingkatkan selain melalui iklan, website, yang bisa diakses oleh kalangan tertentu diharapkan pemerintah dapat memfasilitasi sarana informasi baik melalui media elektronik maupun melalui media cetak bahkan dengan menggunakan alat peraga sarana informasi misalnya seperti brosur, spanduk, poster, stiker dan lain sebagainya yang sekiranya informasi lebih mudah diserap oleh masyarakat pengguna pelayanan, mengingat tidak semua masyarakat pengguna layanan dapat mengakses internet sebagai sumber informasi. Dengan terserapnya informasi oleh masyarakat secara mudah, dan secara cepat maka syarat-syarat pelayanan dalam proses pelayanan izin penyelenggaraan reklame dapat diterapkan yakni pelayanan dapat dilakukan secara mudah, cepat dan berkualitas.

b. Reliability/ Keandalan

Aspek ke dua yang diberi penekanan adalah aspek *reliability*/keandalan. Aspek ini berkaitan dengan keberadaan dan kesiapan pegawai di tempat-tempat pelayanan dalam memberikan pelayanan izin penyelenggaraan reklame, sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan bisa langsung dilayani. Selain itu berkaitan dengan kreativitas pegawai dalam memberikan pelayanan, keihklasan pegawai dalam memberikan pelayanan, tepat waktu dalam memproses izin penyelenggaraan reklame.

Dalam rangka merangsang dan menumbuhkan kreativitas pegawai sebagai pelaksana pelayanan maka pendekatan yang legalistik formal perlu ditingkatkan dengan pendekatan-pendekatan yang lebih berorientasi kepada kepuasan pengguna layanan. Untuk itu diperlukan kebebasan dan otonomi yang cukup kepada setiap pegawai sebagai pelaksana pelayanan, sehingga para aparat pelaksana dapat mengembangkan kreatifitas untuk mencari dan mengembangkan cara-cara kerja baru yang lebih mampu memuaskan harapan dan tuntutan dari penggunaan layanan bukan sekedar hanya menjalankan tugas pokok dan fungsinya saja. Kreatifitas dengan cara mengembangkan cara-cara kerja baru dalam organisasi pemerintahan itu hal yang sangat penting, karena dengan mengembangkan cara-cara kerja baru termasuk dalam konsep pelayanan ini akan menciptakan inovasi-inovasi dalam sistem pemerintahan ketika menjalankan roda pemerintahan. Inovasi sangat dibutuhkan karena dengan inovasi dapat melakukan pembaharuan dan bahkan dapat menemukan sesuatu yang baru yang dapat dijadikan sebuah ciri dari organisasi pemerintahan termasuk ciri di dalam memberikan pelayanan dalam penyelenggaraan izin reklame.

Selain itu juga untuk merangsang keikhlasan dalam memberikan layanan dan ketepatan waktu dalam memproses pelayanan maka diperlukan adanya kesadaran yang tinggi dari pihak aparat, bahwa itu sudah merupakan suatu tugas dan tanggungjawabnya untuk dapat memberikan pelayanan yang baik serta tepat waktu kepada masyarakat pengguna pelayanan yang akhirnya pengguna layanan merasa terlayani dan terealisasinya penerapan pelayanan yang unggul salah satu cirinya yaitu dengan memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas. Tanpa adanya keikhlasan dari pelaksana pelayanan dalam proses pemberian pelayanan maka akan memungkinkan terciptanya pelanggaran dalam proses pelayanan yang akan menodai terhadap kualitas pelayanan tersebut.

c. Responsiveness/ daya tanggap.

Aspek ketiga yang perlu mendapat penekanan perhatian adalah *responsiveness/ daya tanggap*. Dalam hal ini berkaitan dengan ketanggapan pegawai terhadap kesulitan, keinginan dan masalah masyarakat pengguna layanan. Pihak aparat sebagai pelaksana pelayanan perlu cepat tanggap dan peka serta adanya rasa peduli terhadap pengguna layanan, dalam hal ini juga perlu mengadakan pendekatan dengan pihak pengguna layanan, dalam hal ini bahwa pengguna layana jangan pernah dianggap beban akan tetapi bahwa pengguna layanan kaitannya pelayanan izin penyelenggaraan reklame anggaplah merupakan suatu potensi bagi

pemerintah daerah dan dapat diyakini bahwa kegiatan penyelenggaraan reklame dapat meningkatkan sumber pendapatan asli daerah, sehingga dengan diadikannya pengguna layanan sebagai potensi bagi pemerintah daerah sehingga akan tercipta suasana yang harmonis antara pihak aparat sebagai pemberi pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan dan nantinya pihak aparat dan pengguna layanan adanya saling pengertian dan saling memahami satu sama lain sehingga permasalahan dalam penyelenggaraan reklame akan teratasi dengan baik. Dengan teratasinya kegiatan penyelenggaraan reklame yang baik ini akan dapat meminimalisir pelanggaran terhadap penyelenggaraan reklame dan ini akan menciptakan kota menjadi tertib, kota menjadi indah dan tata kota sesuai dengan rencana tata ruang Kota Bandung.

d. Assurance/ jaminan.

Aspek ke empat yang perlu mendapat penekanan perhatian adalah *assurance/ jaminan*. Dalam hal ini berkaitan dengan kejelasan informasi, kesederhanaan prosedur, kepastian waktu dan biaya pelayanan serta adanya kepastian hukum. Diharapkan tercipta rasa aman, nyaman dalam mengurus pelayanan izin penyelenggaraan reklame. Yang terjadi selama ini pengguna layanan seringkali merasa tidak nyaman di awal melakukan proses pelayanan karena keterbatasan informasi yang dimiliki oleh pengguna layanan, sementara pengguna layanan untuk mencari informasi awal merasa kesulitan karena petugas di BPPT sangat terbatas dalam hal ini hanya tersedia 1 security yang harus melayani pengguna layanan dari setiap jenis pelayanan yang ada di BPPT sehingga pengguna layanan belum cukup informasi petugas dari BPPT sudah harus melayani pengguna layanan yang lainnya. Dengan minimnya informasi awal ini banyak dari pengguna layanan yang merasa kebingungan dan akhirnya merasa tidak.

Begitu juga dengan adanya proses pembuatan pelayanan yang cukup lama diharapkan dengan adanya kepastian biaya dan kepastian waktu serta kepastian hukum dalam proses pelayanan penyelenggaraan reklame diharapkan proses pelayanan berjalan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Pengguna layanan seringkali tidak mengetahui izin pelayanan itu selesai padahal waktu sudah ditentukan akan tetapi dalam realitanya masih terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan.

Disamping itu prosedur pelayanan yang dialami oleh pengguna layanan, dengan kurangnya sosialisasi dan pihak aparat sebagai pelaksana layanan tentang kebijakan penyelenggaraan reklame salah satunya misalnya adalah standar

operasional prosedur sehingga masyarakat tidak mengetahui prosedur pelayanan tersebut, tidak memahaminya Peraturan Daerah yang mengatur penyelenggaraan reklame. Oleh karena itu pihak aparat pelaksana pelayanan harus dapat meningkatkan kegiatan sosialisasi untuk mensosialisasikan kebijakan atau aturan-aturan yang mengatur kegiatan reklame tersebut, sehingga dengan adanya sosialisasi dari pihak aparat pemerintah informasi akan terserap oleh pengguna layanan secara baik. Dengan adanya informasi yang terserap dengan baik otomatis masyarakat pengguna pelayanan akan mengetahui dan memahami isi dan kebijakan penyelenggaraan reklame. Begitu juga dengan standar operasional prosedur perlu di buat yang sederhana dan mudah dipahami sehingga akan membantu terhadap proses pelayanan yang lebih berkualitas.

e. *Emphaty/ empati*

Aspek ke lima yang perlu mendapat penekanan adalah aspek *emphaty/ empati*. Aspek ini berkaitan dengan perhatian pegawai dan kesabaran aparat dalam menjalankan proses penyelenggaraan pemerintahan. Diperlukan adanya perhatian besar dari aparat pemerintah pelaksana pelayanan kepada masyarakat pengguna pelayanan, karena masyarakat sendiri akan merasa lebih diperhatikan dan akan merasa diberi pelayanan yang baik serta perlu adanya kesabaran yang tinggi dari pihak aparat untuk memberikan pelayanan yang baik sudah merupakan kewajiban utama pemerintah sebagai implementasi dari fungsi pemerintahan yaitu memberikan pelayanan, melakukan pembangunan dan memberdayakan masyarakat.

Belum optimalnya kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan izin reklame di Kota Bandung, temuan hasil penelitian yang dilakukan melalui pendekatan kualitatif menunjukkan bahwa faktor penyebabnya adalah disebabkan oleh faktor komunikasi birokrasi, dalam hal ini belum terbangunnya komunikasi birokrasi yang baik atau dapat dikatakan masih rendahnya komunikasi birokrasi yang dilakukan oleh kedua belah pihak, baik pihak pemerintah sebagai pelaksana pelayanan maupun masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Hal ini terlihat dari masih kurangnya pemahaman terhadap peraturan yang ada yang mengatur tentang pelayanan izin penyelenggaraan reklame, kurangnya sosialisasi terhadap prosedur dan mekanisme pelayanan sehingga volume penyebaran informasi kurang, informasi kurang terserap dengan baik oleh pengguna layanan, kejelasan dan kepastian informasi juga masih kurang. Begitu juga minimnya media informasi dan sarana komunikasi baik melalui media elektronik maupun media cetak terkait informasi prosedur dan mekanisme pelayanan serta kurangnya volume

penyebaran informasi pelayanan izin penyelenggaraan reklame sehingga informasi tidak dapat terserap dengan baik dan ditunjukkan dengan beberapa hal lain yang mengarah terhadap kurang komunikasi birokrasi antara pelaksanaan pelayanan dengan pengguna pelayanan sehingga tidak terbangun komunikasi birokrasi dengan baik.

Selanjutnya hasil penelitian kualitatif ini peneliti **verifikasi** melalui penelitian **pendekatan kuantitatif** untuk mengetahui berapa besar pengaruh faktor komunikasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung. Hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa hasil uji signifikansi pada model struktural menunjukkan bahwa koefisien jalur dari Komunikasi Birokrasi (KOMB) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (KUPP) teruji secara signifikan ($|t \text{ hitung}| > t \text{ tabel} = 1,96$). Berdasarkan hasil uji signifikansi tersebut beserta temuan tentang dominannya pengaruh dari Komunikasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik ($R^2 = 58,1\%$) dapat disimpulkan bahwa **Komunikasi Birokrasi merupakan faktor dominan yang berpengaruh positif** secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Pemda Kota Bandung. (Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 5.27. Koefisien Jalur dan Uji Signifikansinya pada halaman 402 serta dapat dilihat pada gambar 5.10. Diagram Model Struktural Pengaruh Antar Variabel dan Uji Signifikansinya pada halaman 401).

Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan izin reklame dengan cara membangun dan meningkatkan komunikasi birokrasi antara aparatur pemerintah sebagai pelaksana pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan sangatlah diperlukan untuk memperoleh hasil pelayanan yang berkualitas.

Tujuan dari komunikasi birokrasi ini adalah dapat menjembatani jurang pemisah yang terjadi dalam organisasi pemerintahan antara pelaksana pelayanan dengan pengguna pelayanan sehingga keuntungan dari membangun komunikasi birokrasi dengan baik adalah proses dapat berjalan dengan baik sesuai dengan harapan secara cepat dan tepat dapat diselesaikan, serta dapat mencapai tujuan/ sasaran dari organisasi pemerintah tersebut yakni terjalin komunikasi birokrasi sehingga dapat membangun interaksi diantara pelaksana pelayanan dengan pengguna layanan yang nantinya dapat terwujud proses pelayanan yang berkualitas.

Strategi pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan yang selama ini lebih berorientasi pada target dan tanggungjawab formal, sedikit banyak telah

mempengaruhi kualitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan, termasuk dalam fungsi pelayanan umum. Akibatnya pelaksanaan pelayanan selama ini kurang menekankan kepada upaya untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan, akan tetapi lebih menekankan untuk mencapai target dan secara formal dapat dipertanggungjawabkan. Namun dengan terbangunnya komunikasi yang baik diantara pelaksana pelayanan dengan pengguna pelayanan dapat diyakini membawa dampak positif terhadap pelayanan publik, dalam hal ini dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas khususnya pelayanan dalam izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung.

2). Kualitas Komunikasi Birokrasi

Berdasarkan kepada hasil wawancara dengan beberapa informan terhadap kualitas komunikasi birokrasi melalui 5 dimensi yakni : Kualitas komunikator, proses penyampaian informasi, sarana atau media, informasi yang disampaikan dan suasana komunikasi.

Dari ke 5 (lima) dimensi tersebut dapat dikatakan masih kurangnya komunikasi antara aparatur pemerintah sebagai pelaksana pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Oleh karena itu komunikasi masih perlu ditingkatkan dan komunikasi perlu dibangun antara pelaksana pelayanan dengan pengguna layanan agar lebih memuaskan dan mampu memenuhi harapan dan keinginan dari pengguna layanan. Apabila melihat data hasil penelitian maka terlihat bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam izin penyelenggaraan reklame perlu penerapan komunikasi birokrasi atau perlu membangun komunikasi birokrasi antara penyedia layanan dengan pengguna layanan. Dengan demikian dalam upaya penerapan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik (pelayanan izin reklame) harus lebih diberi penekanan kepada 5 dimensi dari kualitas komunikasi birokrasi tersebut yaitu : Kualitas komunikator, proses penyampaian informasi, sarana atau media, informasi yang disampaikan serta suasana komunikasi.

a. Kualitas Komunikator

Aspek pertama yang perlu diberi penekanan adalah aspek kualitas komunikator. Aspek ini berkaitan dengan pemahaman pegawai terhadap peraturan, ketentuan dan informasi izin penyelenggaraan reklame, tingkat kemampuan pegawai dalam menyampaikan pikiran, ide dan gagasan, tingkat kemampuan pegawai menyerap atau memahami keinginan masyarakat, tingkat kemampuan pegawai

dalam menjawab persoalan dan tingkat kemampuan pegawai dalam hal mendapat kepercayaan dari pengguna layanan.

Kemampuan merupakan syarat mutlak bagi setiap orang termasuk bagi aparatur Pemerintah Kota Bandung dalam proses pelayanan, baik itu kemampuan dalam pemahaman terhadap suatu aturan. Karena aturan merupakan sebuah kebijakan yang harus dilaksanakan. Pemahaman terhadap suatu aturan ini akan dapat meminimalisir terjadinya penyimpangan atau pelanggaran dalam menjalankan tugas dan sebaliknya apabila pemahaman terhadap suatu aturan kurang maka akan menimbulkan potensi terjadinya pelanggaran. Untuk itu pemahaman terhadap suatu aturan perlu ditingkatkan dan aturan itu bukan hanya dipahami dan dilaksanakan oleh pegawainya saja akan tetapi harus disosialisasikan kepada pengguna layanan agar terselenggaranya kegiatan reklame yang baik dan dalam hal ini juga dapat membangun komunikasi dan berinteraksi dengan pengguna layanan.

Begitu juga kemampuan dalam menyampaikan ide/ gagasan sangat diperlukan karena kalau tidak mempunyai kemampuan dalam menyampaikan ide/ gagasan, ini akan terjadi kesalah pahaman yang nantinya akan menimbulkan permasalahan yang terjadi. Ide atau gagasan merupakan bentuk inovasi seseorang yang mempunyai peran besar terhadap kemajuan suatu daerah, maka ide dan gagasan baru itu sangat diperlukan. Selain itu kemampuan untuk memahami keinginan pengguna layanan juga sangat diperlukan. Intinya dalam hal ini pegawai harus mempunyai kemampuan dalam berbagai aspek termasuk harus mempunyai kemampuan untuk memperoleh kepercayaan dari pengguna layanan. Untuk itu semua tidak mudah tentunya untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai kiranya pemerintah harus memberi kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti pelatihan-pelatihan baik pelatihan yang sifatnya untuk memperbaiki kinerja maupun pelatihan yang sifatnya mendukung dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya. Misalnya juga perlu difasilitasi hal-hal yang terkait dengan peningkatan kualitas kepemimpinan pegawai. Pegawai dengan memiliki kepemimpinan yang bagus yang diimbangi dengan kemampuan maka akan dapat mempercepat proses pelayanan dan dengan memberikan pelayanan yang baik ini juga akan dapat membangun komunikasi dengan baik dengan para pengguna layanan karena terjadi komunikasi yang baik sehingga kepercayaan dari pengguna layanan juga akan meningkat.

b. Informasi yang disampaikan

Informasi merupakan sarana yang penting dalam proses pelayanan termasuk dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame. Dengan adanya Informasi yang benar maka akan membawa dampak positif dan dapat membantu proses pelayanan lebih cepat, dalam hal ini pegawai harus mampu memberikan informasi yang benar yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan terkait dengan pelayanan izin penyelenggaraan reklame. Aspek-aspek toleransi terhadap pelanggaran yang terjadi pada aturan/ regulasi/ kebijakan yang mengatur tentang penyelenggaraan reklame harus dihindari, sehingga dalam hal ini diperlukan kebenaran dalam penyampaian informasi tersebut baik kebenaran informasi terkait dengan aturan/ kebijakan, kebenaran tentang syarat pelayanan izin penyelenggaraan reklame, kebenaran informasi tentang mekanisme pelayanan, kebenaran tentang waktu dan biaya pelayanan dan sebagainya.

Begitu juga tentang keterkaitan antara informasi yang diberikan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Dalam hal ini pegawai harus dapat menyampaikan informasi yang benar-benar relevan. Informasi yang disampaikan ini dengan harapan dapat membantu proses pelayanan yang lebih cepat. Dengan demikian informasi yang disampaikan dapat terserap dengan baik oleh pengguna layanan sehingga tidak terjadi salah pengertian.

c. Sarana komunikasi atau Media

Media merupakan suatu alat bantu yang dijadikan sarana untuk membangun komunikasi dua arah. Media ini banyak macamnya, seperti saluran telepon, media cetak (brosur, stiker, poster, spanduk dan lain-lain), media elektronik (televise, radio dan sebagainya), bahkan termasuk media sosial saat ini yang sedang marak yang lebih banyak dilakukan oleh semua pihak. Dengan adanya berbagai media ini diharapkan dapat menjembatani dua arah tersebut. Media juga diharapkan dapat menyampaikan pesan kepada pihak lain. Penggunaan media saat ini sdah banyak dilakukan artinya adalah bahwa media diyakini merupakan sarana yang paling tepat untuk menyampaikan informasi.

Dalam kaitannya dengan pelayanan izin penyelenggaraan reklame di BPPT Kota Bandung belum banyak menggunakan media baik itu media cetak maupun media elektronik. Misalnya saja minimnya informasi yang disampaikan lewat brosur, tidak adanya poster , stiker untuk menyampaikan informasi, minimnya penggunaan telepon untuk menyampaikan infomasi. BPPT memang sudah menyampaikan

informasi layanan lewat website BPPT akan tetapi dalam hal ini permasalahan timbul yakni pengguna layanan masih banyak yang belum dapat mengoperasikan internet. Untuk itu pemanfaatan media dalam bentuk lainya seperti brosur, postre, spanduk, stiker dan yang lainnya perlu ditingkatkan dan begitu juga perlunya peningkatan volume penyuluhan terkait dengan informasi pelayanan.

d. Penyampaian informasi

Informasi yang jelas dapat membantu proses pelayanan dengan cepat begitu juga dengan informasi yang cukup ini akan mempermudah proses pelayanan karena unsur yang terlibat dalam proses pelayanan sudah memahami ketentuan, mekanisme dan unsur lain yang terkait dengan proses pelayanan tersebut. Untuk itu kejelasan dan kecukupan informasi sangat dibutuhkan karena ini juga secara tidak langsung terjadinya interaksi dari pihak-pihak terkait yang tentunya bisa membangun komunikasi dengan baik. Untuk kejelasan informasi ini perlu diawali dengan adanya pemahaman yang baik.

Selain kejelasan informasi yang diberikan kepada pengguna layanan, kepastian informasi dalam pelayanan pun perlu disampaikan. Kepastian informasi ini terkait dengan waktu, biaya pelayanan, tatacara pelayanan, syarat pelayanan dan lain sebagainya. Dalam hal ini pengguna layanan harus benar-benar memahaminya. Tentunya pemahaman terhadap kepastian waktu dan kepastian biaya, tatacara pelayanan, syarat pelayanan ini sebelumnya perlu adanya penyampaian informasi dari pelaksana pelayanan. Penyampaian informasi ini volumenya perlu ditingkatkan dan harus bersifat rutin, dengan adanya kegiatan sosialisasi yang rutin maka kejelasan dan kepastian informasi akan tersampaikan dengan baik dan masyarakat akan dapat menyerap informasi dengan baik juga sehingga kegiatan pelayanan akan berkualitas.

Berkualitasnya sebuah pelayanan ini juga harus didukung oleh adanya konsistensi/ keajegan dalam penyampaian informasi. Penyampaian informasi jangan dilakukan secara tidak konsisten karena akan menimbulkan kesulitan pemahaman bagi para pengguna layanan dan dalam hal ini dengan tidak konsistennya dalam penyampaian informasi maka akan berpengaruh kepada kualitas pelayanan. Untuk tetap menjaga konsistensi penyampaian informasi tatacara pelayanan maka penyampaian informasi itu harus dilakukan oleh pegawai yang benar-benar memahami terhadap hal tersebut.

• **Suasana Komunikasi**

Komunikasi merupakan proses terjadinya interaksi antara dua belah pihak atau lebih. Suasana komunikasi dapat mempengaruhi terhadap baik buruknya interaksi. Suasana komunikasi juga dapat membangun baik buruknya komunikasi yang terjadi. Beberapa faktor yang dapat menciptakan suasana komunikasi antara lain adanya transparansi dari pelaku komunikasi, kejujuran, keakraban antara pelaksana dan pengguna layanan serta adanya keadilan dari pelaksana layanan. Faktor ini semua dapat mempengaruhi terjadinya suasana komunikasi yang baik apabila diterapkan dan sebaliknya akan membuat suasana komunikasi yang kurang baik apabila hal tersebut tidak diterapkannya.

Transparansi terhadap waktu, biaya dan tatacara dalam proses pelayanan sangat diperlukan untuk menghindari adanya penyimpangan dalam sebuah proses pelayanan, dalam hal ini perlu juga adanya kejujuran dari pelaksana pelayanan terutama dalam masalah waktu dan biaya pelayanan untuk menghindari adanya pungutan di luar ketentuan yang telah ditentukan dan untuk menghindari keterlambatan dalam memproses layanan tersebut. Kejujuran merupakan sifat seseorang yang saat ini sudah sulit ditemukan. Kejujuran pegawai ini akan membawa dampak positif terhadap proses pelayanan dan akan menimbulkan suasana keakraban antara dua belah pihak, akan tetapi sebaliknya apabila didasari dengan ketidakjujuran dalam melaksanakan tugas pokoknya maka kepercayaan dari pengguna layanan tidak akan terwujud dan tidak akan terbangun komunikasi yang baik. Untuk itu untuk membangun komunikasi yang baik, untuk dapat menciptakan kualitas dalam pelayanan khususnya pelayanan izin reklame dibutuhkan adanya sifat transparansi dari pegawai, diperlukan adanya kejujuran dari pegawai, perlu membangun harmonisasi antara pegawai dengan pengguna layanan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas komunikasi dapat ditentukan oleh kualitas komunikator dengan cara mempunyai kemampuan dalam berbagai aspek, kebenaran, ketepatan informasi yang disampaikan, sarana komunikasi yang memadai, penyampaian informasi yang jelas, cukup, pasti serta volume penyebaran informasi serta perlu menerapkan prinsip transparansi dan keadilan.

3) Pengaruh Komunikasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian kuantitatif, hasil uji pengaruh Komunikasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik menunjukkan bahwa Komunikasi Birokrasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Arah pengaruh Komunikasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik adalah positif. Hal ini berarti bahwa Komunikasi Birokrasi yang lebih baik mempunyai kecenderungan untuk mendorong Kualitas Pelayanan Publik yang lebih tinggi. Derajat pengaruh Komunikasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik tergolong kuat dengan pengaruh sebesar 58,1% (>50%). Temuan ini membuktikan bahwa Komunikasi Birokrasi merupakan faktor dominan yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.

Temuan lain dari penelitian ini adalah karakteristik dari Komunikasi Birokrasi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Berdasarkan analisis karakteristiknya, Sarana Komunikasi merupakan karakteristik dominan dari Komunikasi Birokrasi dengan koefisien pengukuran sebesar $\beta_3 = 0,803$; setelah itu Penyampaian Informasi ($\beta_4 = 0,797$); Suasana Komunikasi ($\beta_5 = 0,572$); Informasi yang Disampaikan ($\beta_2 = 0,512$); dan Kualitas Komunikator ($\beta_1 = 0,507$). Sedangkan Daya Tanggap merupakan karakteristik dominan dari Kualitas Pelayanan Publik dengan koefisien pengukuran sebesar $\beta_8 = 0,916$; setelah itu Jaminan ($\beta_9 = 0,755$); Keandalan ($\beta_7 = 0,733$); Empati ($\beta_{10} = 0,706$); dan Bukti Langsung ($\beta_6 = 0,590$).

Hasil penelitian kuantitatif di atas menunjukkan bahwa penguatan komunikasi birokrasi; yang ditandai dengan makin membaiknya sarana komunikasi, penyampaian informasi, suasana komunikasi, informasi yang disampaikan, dan kualitas komunikator; akan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terungkap bahwa sarana komunikasi merupakan karakteristik yang dominan dari komunikasi birokrasi dan daya tanggap merupakan karakteristik dominan dari kualitas pelayanan publik. Sebagai implikasi teoritis, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi birokrasi merupakan determinan dominan bagi kualitas pelayanan publik. Sebagai implikasi praktis, temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame pada BPPT Pemda Kota Bandung secara strategik dapat ditingkatkan melalui perbaikan komunikasi birokrasi dengan prioritas perbaikan pada sarana komunikasi, penyampaian informasi, suasana komunikasi, informasi yang disampaikan, dan kualitas komunikator. Sesuai karakteristiknya, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik juga perlu diprioritaskan pada perbaikan daya tanggap, jaminan, keandalan, empati, dan bukti langsung.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung belum optimal dilaksanakan, ditunjukkan dengan jawaban dari informan melalui beberapa indikator menyatakan pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame cukup, bahkan ada beberapa jawaban informan yang menyatakan kurang. Diperkuat oleh hasil penelitian kuantitatif dengan Skor total variabel Kualitas Pelayanan Publik yang terdiri dari 18 indikator untuk 30 pengguna layanan yang diteliti sebesar 1659, sedangkan skor total persentasenya sebesar 51,8%. Hasil kategorisasi menunjukkan skor total persentase dari Kualitas Pelayanan Publik terletak antara batas median dan kuartil III (antara 50% s/d <75%). Posisi ini menunjukkan tingkat Kualitas Pelayanan Publik untuk pelayanan izin penyelenggaraan reklame pada BPPT Pemda Kota Bandung tergolong cukup.
2. Faktor dominan yang menyebabkan belum optimalnya pelaksanaan pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame adalah faktor komunikasi birokrasi. Ditunjukkan dengan hasil jawaban dari informan yang menyatakan bahwa kurang sosialisasi terhadap aturan yang ada, pegawai belum dapat merespon keinginan masyarakat, pegawai belum dapat menyelesaikan permasalahan pengguna layanan, semua ini mengarah kepada tidak terbangunnya komunikasi dan interaksi antara pelaksana pelayanan dan pengguna layanan masih lemah.
3. Hasil penelitian menunjukkan temuan bahwa faktor komunikasi birokrasi merupakan penyebab belum optimalnya pelayanan publik dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung. Ini diperkuat dengan hasil penelitian kuantitatif yang menunjukkan bahwa seluruh item Komunikasi Birokrasi teruji valid. Koefisien korelasi antara skor item dengan skor total seluruh item seluruhnya positif dan signifikan. Faktor Komunikasi Birokrasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Tampak bahwa $|t|$ hitung dari koefisien jalur Komunikasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik bernilai lebih besar dari t tabel = 1,96. Menunjukkan pengaruh positif yang kuat dari Komunikasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Arah pengaruh positif merujuk pada nilai $\square\square$ yang positif. Ini artinya semakin baik Komunikasi Birokrasi, semakin baik Kualitas Pelayanan Publik.

4. Hasil uji signifikansi pada model struktural menunjukkan bahwa koefisien jalur dari Komunikasi Birokrasi (KOMB) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (KUPP) teruji signifikan ($|t \text{ hitung}| > t \text{ tabel} = 1,96$). Berdasarkan hasil uji signifikansi ini beserta temuan tentang dominannya pengaruh dari Komunikasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik ($R^2 = 58,1\%$) dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Birokrasi merupakan faktor dominan yang berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Pemda Kota Bandung.

REKOMENDASI

Atas dasar beberapa kesimpulan tersebut, maka peneliti dapat memberi rekomendasi baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun rekomendasi tersebut sebagai berikut:

1. Teoritis

- a. Dengan ditemukannya faktor komunikasi birokrasi sebagai faktor dominan yang menentukan belum optimalnya pelaksanaan pelayanan publik dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame maka diharapkan adanya penelitian lanjutan untuk mengetahui faktor lain yang menentukan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung.
- b. Dari hasil penelitian lanjutan tersebut diharapkan menemukan faktor-faktor lain selain faktor komunikasi birokrasi yang menentukan belum optimalnya pelayanan publik dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung sehingga dapat memperkaya khasanah pengembangan keilmuan dalam Ilmu Pemerintahan.

2. Praktis

- a. BPPT Kota Bandung dapat meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait dengan peraturan-peraturan, ketentuan-ketentuan dan mekanisme tentang pelayanan khususnya pelayanan izin reklame.
- b. Perlu dibangunnya komunikasi yang baik antara penyedia layanan dan pengguna layanan misalnya melalui penyelesaian masalah pengguna layanan, memahami keinginan pengguna layanan serta dapat menjawab pertanyaan dari pengguna layanan.

- c. Selalu diupayakan cepat tanggap dan peka serta adanya rasa peduli terhadap aspirasi pengguna layanan selama aspirasi tersebut merupakan aspirasi yang dapat membawa kemajuan dan keberhasilan bagi Pemerintah Daerah Kota Bandung.
- d. Pegawai senantiasa selalu kreatif/ mencari cara kerja yang lebih baik untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.
- e. BPPT Kota Bandung perlu memberikan rasa kenyamanan kepada pengguna layanan dalam proses layanan dengan cara menambah pegawai untuk menyampaikan informasi awal kepada pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah. 2003. Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kabupaten Lebak Provinsi Banten). Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung
- Asropi 2008. Budaya Inovasi dan Reformasi. Jurnal Ilmu Administrasi, volume V Nomor 3. September 2008. Halaman 246 – 255
- Bogdan dan Tayler (dalam Moleong. 2007). Metode Penelitian Kualitatif.
- Cohen & Cohen. 1983. Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences.
- Cresswell. 2003, Research Design, Quantitative and Qualitative Approaches. Alih bahasa oleh Angkatan III dan KIK UI bekerjasama dengan Nur Khabibah. Jakarta. KIK Press.
- Darmawan. 2015. Kinerja Aparatur Dinas Pemakaman dan Pertamanan Dalam Pengawasan Reklame Insidental di Kabupaten Purwakarta. Disertasi Program Pasca sarjana Universitas Padjadjaran Bandung
- Dwiyanto, Agus. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Yogyakarta. Universitas Gajah Mada.
- Egetan. Maxi. 2014. Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Perizinan Kabupaten Minahasa. Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung
- E-SKM. Hasil Survei. <http://skm.Bandung.go.id/survei>. (Dapat dilihat pada lampiran 8 halaman 509).
- Firman. 2015. Membangun Inovasi Birokrasi Melalui Teknologi Informasi dan Komunikasi. Prosiding Dinamika Pemerintahan di Indonesia September 2015 hlm C14 ISBN 9786027 300903. Universitas Brawijata. Malang

- Hanif. Hasrul. 2013. Proses politik dibalik berbagai upaya reformasi tata kelola pemerintahan yang dilakukan dalam satu dasawarsa Analisis CSIS Volume 42 No 1, Maret 2013. ISSN1829-5908
- Jati Raharjo W Kendala dalam Tataran Implementasi Pergeseran Paradigma Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Lebih Transparan, Akuntabel Dan Partisipatif Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 15 Nomor 1, Juli 2011 ISSN 1410-4946. Universitas Gadjah Mada
- Kurniasih Dewi. Penyusunan Roadmap Reformasi Birokrasi Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kota Bandung. 2015. Universitas Brawijaya. Malang
- Martini. Sally.2013. Anggota Badan Pekerja ICW. Hasil survei ICW tentang Kepuasan Pelayanan Publik di Kota Bandung.
- Maryono Erfan. 2009. Dalam Hasil Survei Kualitas Pelayanan Publik Kota Bandung. PRLM Kota Bandung . (Dapat dilihat pada lampiran 8 halaman 478).
- Plato dalam Supriatna Tjahya. 1996. Administrasi, Birokrasi dan Pelayanan publik. Jakarta. PT N Multima. hlm : 68.
- Pribadi Airlangga Bagaimana *good governance* yang secara normatif diyakini sebagai desain untuk mengelola agar pasar bekerja pada kepentingan publik Analisis CSIS Volume 42 No 1, Maret 2013. ISSN1829-5908
- Rasyid . Muhammad Ryas.1997. Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru. Jakarta : Yarsip Watampone.
- Romli Khomsahrial. 2013. *Bureaucracy Communication and Government Organizational Culture. The First Internatioal Conference on Law, Business and Government*, UBL, Indonesia
- Sancoko, Bambang. 2010. Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Birokrasi dan Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi dan Organisasi, Januari – April 2010 hal 35-51 ISSN : 0854 3844.
- Sekaran and Bougie. 2010, Research Design, Quantitative and Qualitative Approaches. Research Methods for Bisnis : A Skill Building Approach. John Wiley & Sons Ltd. UK.
- Sugiyono . 2009. Metode Penelitian. Alfabeta Bandung
- 2011. Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Method*). Alfabeta. Bandung
- 2012. Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta. Bandung

- Suhartono. 2015. Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Tentang Penyelenggaraan Reklame Di Kabupaten Cirebon. Disertasi. Program Pasca Sarjana Universitas Padjadjaran Bandung
- Utama. 2004. Perilaku Birokrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik* (Studi pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Denpasar). Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung.
- Yuwono. 1985. Ikhtisar Komunikasi Administrasi. Yogyakarta.
- ZET. Libing. 2008. Perilaku Birokrasi pemerintahan dalam pelayanan publik di Kabupaten Timur Tengah Selatan Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung.
- Zeithaml, valire A : Parasuraman A and Barry Leonard L. 1990. *Delivering quality of service : Balancing Customer Perception and Expectation*. New York : The Free Press.

manusia.”²⁴⁸ Menurut Sancoko, “pelayanan publik mempunyai peran penting bahkan vital dalam kehidupan ekonomi, politik, serta dalam meningkatkan kehidupan sosial.”²⁴⁹ Walaupun demikian, kualitas pelayanan publik sampai saat ini secara umum masih kurang baik. Hal ini berimplikasi terhadap timbulnya krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi pemerintah yang ditunjukkan dengan maraknya berbagai protes dan demonstrasi kepada pemerintah. Menurut Dwiyanto, “masyarakat saat ini masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya pelayanan.”²⁵⁰

Kualitas pelayanan publik semestinya menjadi komitmen pemerintah, terlebih setelah kebijakan otonomi daerah. Rasyid berpendapat, “hasil akhir yang diharapkan dari otonomi adalah pemberian pelayanan publik yang lebih memuaskan, pengakomodasian partisipasi masyarakat, pengurangan beban pemerintah pusat, penumbuhan kemandirian dan kedewasaan daerah serta penyusunan program yang lebih sesuai dengan kebutuhan daerah.”²⁵¹ Sejalan dengan meningkatnya perangkat pendukung pelayanan publik melalui otonomi daerah, diperlukan pula reformasi manajemen pemerintahan, termasuk reformasi birokrasi.

Sejak tahun 2013, Pemerintah Daerah Kota Bandung telah menetapkan program reformasi birokrasi sebagai bagian dari program dan kegiatan prioritas lembaga pemerintahan. Perencanaan reformasi birokrasi dimulai dengan melakukan *assessment* kondisi birokrasi saat ini terkait dengan capaian tiga sasaran reformasi birokrasi nasional, yaitu: (1) pemerintahan yang bersih dan bebas dari KKN; (2) kualitas pelayanan publik; dan (3) kapasitas dan akuntabilitas kinerja.²⁵² Reformasi birokrasi dilakukan dengan tujuan untuk memperbaiki kinerja pemerintah agar berdampak positif terhadap pelaksanaan kewenangan pemerintah. Namun kondisi birokrasi Pemerintah Kota Bandung saat ini dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih belum optimal. Hal ini sejalan dengan pendapat Kurniasih: “Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bandung harus ditingkatkan, serta

²⁴⁸ Plato dalam Supriatna Tjahya. 1996. *Administrasi, Birokrasi dan Pelayanan publik*. Jakarta. PT N Multima. hlm : 68

²⁴⁹ Sancoko, Bambang. 2010. Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Birokrasi dan Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Januari – April 2010 hal 35-51 ISSN : 0854 3844

²⁵⁰ Dwiyanto, Agus 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Yogyakarta Universitas Gajah Mada

²⁵¹ Rasyid, Muhammad Ryas. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*. Jakarta : Yarsip Watampone.

²⁵² Kurniasih Dewi. *Penyusunan Roadmap Reformasi Birokrasi Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kota Bandung*. 2015. Universitas Brawjaya. Malang.

ayanan yang diberikan Pemerintah Kota Bandung kepada masyarakat harus terus dioptimalkan.”²⁵³

Belum optimalnya pelayanan publik dan kinerja pemerintah di Kota Bandung juga disampaikan oleh beberapa lembaga survei yang melakukan survei di Kota Bandung, misalnya *Indonesia Corruption Watch* (ICW), Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dan *Transparency International* (TI), PRLM, E-SKM, PSPK bekerjasama dengan eL-SID, PK2S. Hasil survei *Indonesia Corruption Watch* (ICW) pada tahun 2013 menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kota Bandung masuk dalam katagori buruk, sama kondisinya dengan Kabupaten Nabire, Papua.²⁵⁴ Lembaga survei lain yang melakukan survei kepuasan terhadap pelayanan publik di Kota Bandung adalah E-SKM yang dilansir dalam <http://skm.Bandung.go.id/hasilsurvei>. E-SKM melakukan survei kepuasan terhadap perangkat daerah yang ada di Kota Bandung, mulai dari Sekretariat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah, Dinas Daerah, Kantor, Rumah Sakit Umum Daerah, Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak, Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut, dan Kecamatan. Hasil survei menunjukkan bahwa masih rendahnya kepuasan terhadap pelayanan publik sebagaimana diindikasikan dari nilai indeks = 2,07; IKM unit pelayanan = 51,79; mutu pelayanan = C; dan kinerja unit pelayanan yang kurang baik.²⁵⁵

Hasil survei Maryono atas monitoring kinerja aparatur Pemerintah Kota Bandung dalam hal pelayanan publik terhadap Dinas dan Instansi sampai Kecamatan dan Kelurahan menunjukkan bahwa ada lima jenis pelayanan yang merupakan pelayanan terburuk karena banyaknya pungutan liar, yaitu: pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pelayanan Izin penyelenggaraan Reklame, pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan pelayanan PDAM.²⁵⁶

Penyelenggaraan reklame di Kota Bandung diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2012 tentang Petunjuk Penyelenggaraan Reklame. Melalui Perda ini, Pemerintah Kota Bandung melimpahkan kewenangannya kepada BPPT, Dinas Pemakaman dan Dinas Pertamanan Kota Bandung, Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya Kota Bandung dan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Bandung. Dengan dikeluarkannya Perda tersebut

²⁵³ Ibid

²⁵⁴ Martini, Sally. 2013. Anggota Badan Pekerja ICW. Hasil survei ICW tentang Kepuasan Pelayanan Publik di Kota Bandung

²⁵⁵ E-SKM. Hasil Survei. <http://skm.Bandung.go.id/survei>. (Dapat dilihat pada lampiran 8 halaman 509).

²⁵⁶ Maryono Erfan. 2009. Dalam Hasil Survei Kualitas Pelayanan Publik Kota Bandung. PRLM Kota Bandung. (Dapat dilihat pada lampiran 8 halaman 478).

diharapkan dapat mengurangi permasalahan-permasalahan yang timbul dan agar Kota Bandung lebih tertib dalam penyelenggaraan reklame. Tahapan dalam penyelenggaraan ini meliputi izin penyelenggaraan reklame serta pola penyebaran peletakan reklame yang harus memperhatikan keamanan, keselamatan, kenyamanan masyarakat, estetika, keserasian bangunan dan lingkungan sesuai dengan rencana kota.

Selain itu, pola penyebaran reklame didasarkan pada kawasan (*zoning*) yang terdiri dari kawasan penyelenggaraan reklame dan kawasan tanpa penyelenggaraan reklame. Penyelenggaraan reklame harus terlebih dahulu mendapat izin tertulis penyelenggaraan reklame dari Walikota atau pejabat yang ditunjuk (pejabat BPPT). Pengendalian, pengawasan dan penertiban didasarkan pada aspek tata ruang, estetika kota, pengawasan atas kepatuhan dalam penyelenggaraan reklame dan penertiban yang dilakukan terhadap setiap penyelenggaraan reklame tanpa izin, yang telah berakhir masa izinnnya, yang tidak sesuai dengan rekomendasi konstruksi, dan yang tidak terawat lagi.

Hasil observasi menunjukkan bahwa perizinan, pengendalian, pengawasan, dan penertiban dalam penyelenggaraan reklame di Kota Bandung belum berjalan dengan baik dan menjadikan berbagai reklame liar bermunculan. Hal ini disebabkan oleh lamanya proses perizinan penyelenggaraan reklame dari permohonan sampai pada penerbitan izin, banyaknya tempat-tempat strategis dalam penyelenggaraan reklame yang berada di kawasan bebas reklame sehingga beberapa penyelenggara reklame memaksa memasang di area tersebut, dan kurang terbangunnya komunikasi yang baik antara aparat sebagai pelaksana dengan pengusaha sebagai pemohon pelayanan. Ditemukannya surat izin palsu penyelenggaraan reklame yang dikeluarkan oleh oknum Satpol PP yang seharusnya hanya dikeluarkan oleh BPPT, terjadinya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum aparat Satpol PP.

Berbagai masalah faktor penyebab belum berkualitasnya penyelenggaraan pelayanan publik di daerah saat ini, termasuk di Pemda Kota Bandung, merupakan masalah nasional yang akar persoalannya hampir sama, yaitu SDM aparat, organisasi, tata-laksana, pola pikir, kinerja organisasi, budaya organisasi, inovasi birokrasi, dan komunikasi birokrasi. Dari faktor-faktor tersebut, peneliti **menduga** bahwa faktor "Komunikasi Birokrasi" merupakan faktor dominan yang menyebabkan belum berkualitasnya penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di Pemda Kota Bandung. Komunikasi birokrasi perlu dibangun oleh pemerintah sebagai pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Fungsi komunikasi dalam pemerintahan adalah "untuk mencapai pengertian satu sama lain, untuk membangun kepercayaan, untuk mengkoordinasikan tindakan, untuk merencanakan strategi, untuk melakukan pembagian kerja, untuk melakukan kegiatan kelompok."²⁵⁷ Tanpa adanya komunikasi, maka proses pelayanan, peraturan, pengawasan serta hubungan antara pemerintah dan masyarakat tidak akan berjalan, akhirnya akan berdampak kepada tidak optimalnya proses pelayanan publik.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas tampak bahwa kualitas pelayanan publik di Kota Bandung belum optimal. Terdapat berbagai faktor yang secara potensial mempengaruhi belum berkualitasnya penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Bandung. Belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung diduga oleh faktor komunikasi birokrasi. Untuk itu peneliti tertarik mengetahui permasalahan ini secara lebih mendalam dan terdorong melakukan penelitian ilmiah lebih lanjut dengan judul : **"Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kota Bandung (Studi Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu)"**.

RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pelayanan publik dalam Izin Penyelenggaraan Reklame pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Pemerintah Daerah Kota Bandung ?
- b. Apa faktor yang menentukan kualitas pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan Reklame di Kota Bandung?
- c. Apakah faktor yang ditemukan berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan publik dalam izin reklame di Kota Bandung?

TUJUAN PENELITIAN

Maksud dan tujuan dari penelitian sebagai berikut :

- a. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame pada BPPT Pemerintah Daerah Kota Bandung.
- b. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis apa faktor yang menentukan kualitas pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung.

²⁵⁷Romli Khomsahrial. 2013. *Bureaucracy Communication and Government Organizational Culture. The First International Conference on Law, Business and Government*. UBL, Indonesia

- c. Untuk mendeskripsikan, mengeksplanatory, dan menganalisis faktor yang ditemukan berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung.

KEGUNAAN PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat berguna atau bermanfaat bagi :

- a. Kepentingan Akademik; hasil penelitian ini diharapkan menjadi media untuk mengaplikasikan berbagai teori yang telah dipelajari khususnya tentang penyelenggaraan pelayanan publik, dan akhirnya dapat bermanfaat bagi pengembangan dan pemahaman serta penalaran dan pengalaman peneliti, juga diharapkan ada guna manfaatnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bagi pengembangan khasanah Ilmu Pemerintahan.
- b. Kepentingan Praktis; hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemangku kebijakan atau para pengambil keputusan untuk melaksanakan perbaikan dan penyempurnaan pelaksanaan tugas dan fungsinya khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Faktor Penyebab buruknya Pelayanan Publik yang ditemukan oleh para peneliti sebelumnya antara lain: Alamsyah: "perilaku birokrasi yang dipengaruhi oleh lingkungan luar seperti faktor sosial, ekonomi dan budaya birokrasi".²⁵⁸ Utama : "perilaku dan budaya birokrasi".²⁵⁹ ZET Litbing : "sistem pelayanan, strategi pelayanan, dan kesadaran pelanggan/ masyarakat".²⁶⁰ Egetan Maxi : "Perilaku individu, kemampuan petugas yang masih terbatas, sikap petugas yang kurang menyenangkan serta adanya motivasi individu yang didorong oleh kebutuhan yang tidak disediakan organisasi. Perilaku kelompok terdapat ketidaksetaraan kepentingan serta kurangnya kebersamaan, adanya struktur organisasi yang ditandai oleh kurangnya penerapan spesialisasi, formalisasi organisasi yang rendah serta organisasi yang sentralistik."²⁶¹ Darmawan : "SDM/Kinerja Aparatur Lemah".²⁶²

²⁵⁸ Alamsyah. 2003. Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kabupaten Lebak Provinsi Banten). Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung

²⁵⁹ Utama. 2004. Perilaku Birokrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik" (Studi pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Denpasar). Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung.

²⁶⁰ ZET. Libing. 2008. Perilaku Birokrasi pemerintahan dalam pelayanan publik di Kabupaten Timur Tengah Selatan Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung

²⁶¹ Egetan. Maxi. 2014. Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Perizinan Kabupaten Minahasa. Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung.

²⁶² Darmawan. 2015. Kinerja Aparatur Dinas Pemakaman dan Pertamanan Dalam Pengawasan Reklame Insidental di Kabupaten Purwakarta. Disertasi Program Pasca sarjana Universitas Padjadjaran Bandung.