

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tentang profesionalisme aparatur di Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan publik. Penelitian ini menjadi penting guna perbaikan aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik yang saat ini banyak dinilai negatif oleh masyarakat. Penelitian mengenai profesionalisme aparatur pemerintahan sudah banyak dilakukan oleh peneliti lain dalam berbagai bidang disiplin ilmu. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**

No.	Judul Penelitian	Peneliti	Tahun	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Profesionalisme Aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Terhadap Pelayanan Publik	Liza Pasmah Sari	2012	Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel profesionalisme dan variabel pelayanan publik. Profesionalisme aparatur sangat dibutuhkan untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat dan menilai baik kinerja pelayanan yang diberikan aparatur.

**Tabel 2.1. (Lanjutan)**

No.	Judul Penelitian	Peneliti	Tahun	Hasil Penelitian
2.	Hubungan Profesionalisme Aparat Pemerintah Desa Margomulyo terhadap Tertib Administrasi Desa	Syaelendra Putra	2013	Terdapat hubungan yang signifikan antara profesionalisme Aparat Pemerintah Desa dengan tertib administrasi. Profesionalisme aparat desa menyatakan bahwa inovasi dan kreativitas berperan kuat dalam meningkatkan kinerja aparat. Sedangkan pada tertib administrasi dapat lebih fokus dan tingkat kesalahan kerja dapat diminimalisir melalui pengawasan di setiap menjalankan pekerjaan.
3.	Profesionalisme Aparatur Pemerintah Kecamatan Labuhan Ratu Dalam Pelayanan Publik	Nani Sumarni	2014	Aparatur pemerintah memberikan pelayanan publik dalam kategori cukup profesional. Hal ini ditunjukkan oleh data dari sebanyak 30 responden, terdapat sebanyak 11 (36,67%) responden menyatakan aparatur pemerintah memberikan pelayanan publik dalam kategori cukup profesional.

*Sumber : Beberapa Hasil Penelitian (Data diolah)*

Beberapa penelitian di atas memaparkan bahwa profesionalisme berkaitan erat dengan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik. Profesionalisme dalam pelayanan publik juga sangat dibutuhkan untuk memberikan kepuasan masyarakat. Hal ini berarti dengan meneliti profesionalisme akan mampu meningkatkan

pelayanan publik yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan.

Melihat hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti dan penjabaran tersebut, yang membedakan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang digunakan oleh peneliti. Pada penelitian sebelumnya, fokus yang digunakan untuk melihat profesionalisme dalam suatu instansi berupa responsivitas, inovasi dan kreativitas, sedangkan pada penelitian ini, peneliti fokuskan pada hal-hal berikut, yaitu : komitmen dan konsistensi aparatur BPMP, pelaksanaan wewenang dan tanggung jawab, integritas, ketepatan/keakurasian dan kecepatan dalam melaksanakan tugas, disiplin dan keteraturan kerja, serta penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi yang mendukung. Penelitian ini dianggap perlu dilakukan terhadap profesionalisme aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada BPMP Kota Bandar Lampung guna mengetahui profesionalisme aparatur di BPMP Kota Bandar Lampung dalam pelayanan publik.

## **B. Tinjauan Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang digunakan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya. Pelayanan Publik

dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik (Rohman, 2008:3).

Menurut Kurniawan dalam Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sejalan dengan pendapat tersebut, Sedarmayanti mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Rohman (2008:3) mendefinisikan Pelayanan Publik (*Public Service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukakan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Menurut pendapat ini maka pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintah. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administratif. Ruang lingkup pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah sangatlah kompleks baik bentuk, jenis maupun sifatnya.

Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Senada dengan pendapat tersebut, menurut Ratminto & Winarsih (2012: 5) pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada hakikatnya, pelayanan publik untuk meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan publik. Selain itu untuk mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna. Terakhir, yaitu untuk mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembanguana serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas (Sedarmayanti, 2009:245).

Berdasarkan beberapa uraian tentang pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan serta solusi atas berbagai permasalahan yang menyertai kehidupan masyarakat.

## **2. Organisasi Publik**

Organisasi publik adalah suatu organisasi yang ditujukan kepada masyarakat secara umum. Menurut Samuelson dalam Kusdi (2009 : 41), organisasi publik merupakan produk-produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan individu-individu. Sederhananya, organisasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan-pelayanan yang tidak dapat diusahakan sendiri secara terpisah oleh masing-masing individu. Oleh karena itu, fungsi dari organisasi publik adalah mengatur pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara umum.

Menurut Rosidah dan Sulistiyani (2009 : 53), organisasi publik tidak terlepas dari lima sudut pandang, yaitu pertama sudut pandang pluralis menyatakan bahwa publik merupakan kelompok kepentingan; Kedua, pendekatan pilihan publik menilai publik adalah suatu pilihan yang rasional; ketiga, sudut pandang legislatif menyatakan bahwa publik adalah keterwakilan; keempat, sudut pandang penyelenggaraan pelayanan memaknai publik adalah pelanggan dari sebuah pelayanan dan sudut pandang yang terakhir dari sisi kewarganegaraan, maka publik dipahami sebagai warga negara. Artinya, organisasi publik senantiasa bergesekan dengan masalah kepentingan masyarakat guna memenuhi kebutuhan seluruh warga negara.

Berdasarkan definisi yang dipaparkan para ahli, dapat disimpulkan bahwa organisasi publik merupakan produk-produk atau pengadaan berupa barang dan jasa yang

disediakan pemerintah untuk masyarakat sebagai pemenuh kebutuhan seluruh warga negara.

### **3. Jenis-Jenis Pelayanan**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Ratminto & Atik (2012: 20-21), mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintahan serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan atas ciri dan sifat kegiatan serta produk yang dihasilkan, yaitu:

- a. Jenis Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumen dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Wujud fisik berbagai dokumen ini antara lain SIUP, izin trayek, Izin Usaha, IMB, SITU, IPTR serta pelayanan perizina yang diselenggarakan oleh BPMP.
- b. Jenis Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telepon.

- c. Jenis Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarananya serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

Dalam penelitian ini peneliti merujuk pada jenis pelayanan administratif. Disimpulkan bahwa pelayanan publik administratif merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi yang bertujuan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumen dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

#### **4. Karakter Pelayanan Publik**

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2009:19), karakteristik pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah berupa :

- a. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya
- b. Memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang ingin dilayani (*wide stakeholders*)
- c. Memiliki tujuan sosial
- d. Dituntut untuk akuntabel kepada publik



- e. Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan (*complex, and debated performance indicators*)
- f. Sering kali menjadi sasaran isu politik

## **5. Hak Masyarakat dalam Pelayanan Publik**

Masyarakat mempunyai hak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 18 hak masyarakat sebagai berikut :

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan; memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- e. Memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. Mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman;
- g. Mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman; dan
- h. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

## 6. Kebijakan Pelayanan Publik di Indonesia

Kebijakan Publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumberdaya-sumberdaya yang ada untuk memecahkan masalah-masalah publik atau pemerintahan serta suatu bentuk intervensi yang kontinum oleh pemerintah demi kepentingan-kepentingan orang-orang yang tidak berdaya dalam masyarakat agar mereka dapat hidup dan ikut berpartisipasi dalam pemerintah. Disini dapat dilihat bahwa kebijakan tidak semata dilihat sebagai pemanfaatan strategis dari sumberdaya tetapi juga memiliki dimensi moral yang sangat mendalam bahkan sangat menentukan (Chandler dan Platon dalam Donahue dikutip oleh Keban, 2008:60).

Kebijakan menurut Mustopadidjaja (2005:7) adalah keputusan suatu organisasi yang dimaksud untuk mengatasi permasalahan tertentu sebagai keputusan atau untuk mencapai tujuan tertentu, berisikan ketentuan-ketentuan yang dapat dijadikan pedoman perilaku dalam pengambilan keputusan lebih lanjut, yang harus dilakukan baik kelompok sasaran ataupun unit organisasi pelaksana kebijakan; penerapan atau pelaksanaan dari suatu kebijakan yang telah ditetapkan baik dalam hubungan dengan unit organisasi maupun dengan kelompok sasaran yang dimaksud. Dalam hal ini, kebijakan yang terkait pelayanan publik di Indonesia sebagai berikut :

**Tabel 2.2. Kebijakan Pelayanan Publik di Indonesia**

No.	Nomor Ketetapan	Tentang
1.	UU 65 Tahun 2005	Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal
2.	UU 12 Tahun 2009	Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota

**Tabel 2.2. (Lanjutan)**

No.	Nomor Ketetapan	Tentang
3.	UU 13 Tahun 2009	Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat
4.	UU 25 Tahun 2009	Pelayanan Publik
5.	UU 27 Tahun 2009	Pelayanan Terpadu Satu Pintu di bidang Penanaman Modal
6.	07 Tahun 2010	Pedoman Penelitian Kinerja Unit Pelayanan Publik
7.	63/KEP/M.PAN/7/2003	Pedoman Umum penyelenggaraan pelayanan Publik
8.	KEP/25/M.PAN/2/2004	Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
9.	KEP/26/M.PAN/2/2004	Petunjuk Teknis Transparan dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
10.	KEP/118/M.PAN/8/2004	Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah
11.	PER/20/M.PAN/04/2006	Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
12.	PER/25/M.PAN/05/2006	Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
13.	PER/26/M.PAN/05/2006	Pedoman Penilaian Unit Pelayanan Publik Dalam Rangka Pelaksanaan Kompetisi Antar Kabupaten/Kota
14.	PER/31/M.PAN/08/2006	Perubahan Peraturan Menteri Negara PAN Nomor PER/26/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik dalam rangka Pelaksanaan Kompetensi Antar Kabupaten/Kota
15.	PER/32/M.PAN/09/2006	Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik dalam rangka Pelaksanaan Kompetisi Antar Kotamadya/Kabupaten Administrasi di Provinsi Jakarta

Sumber : <http://www.menpan.go.id/pelayanan-publik/593-produk-huku7>

### C. Pengertian Profesionalisme

Istilah profesionalisme berasal dari kata profesi. Suwarni (2012:82) mengatakan bahwa profesional bersangkutan dengan profesi yang memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Dari kata profesional tersebut melahirkan arti *professional quality*, status yang secara komprehensif memiliki arti lapangan kerja tertentu yang diduduki oleh orang-orang yang memiliki kemampuan tertentu pula (Pamudji dalam Wiramon, 2001:10). Berarti profesionalisme didasari dari kemampuan yang dimiliki

pegawai yang mampu menjalankan lapangan kerja tertentu dengan keahlian tertentu aparat suatu birokrasi dalam memberikan pelayanan publik.

Pegawai yang profesional merupakan salah satu upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan secara benar (*good-governance*) dan bersih (*clean-government*). Akan tetapi, pada prakteknya sering kali mengabaikannya unsur profesionalisme dari aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan yang diembannya. Hal ini berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Profesionalisme disini lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan yang mereka berikan.

Menurut Kusnandar dalam Karwanti & Priansa (2013:113) mengemukakan bahwa “Profesionalisme adalah kondisi, arah, nilai, tujuan, dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan yang berkaitan dengan mata pencaharian seseorang”. Sedangkan Surya (2007:214) mengartikan Profesionalisme sebagai istilah yang mengacu pada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalnya. Hal ini berarti profesionalisme berkaitan dengan komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan

profesionalnya melalui pengembangan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan profesi tersebut..

Korten & Alfonso dalam Suwarni (2012:82) mendefinisikan profesionalisme sebagai suatu kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*). Terpenuhiya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai.

Dalam pandangan lain, Tjokrowinoto dalam Wiramon (2001:10) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi. Menurut pendapat ini, kemampuan aparatur lebih diartikan sebagai kemampuan melihat peluang-peluang yang ada bagi pertumbuhan ekonomi, kemampuan untuk mengambil langkah-langkah yang perlu dengan mengacu kepada misi yang ingin dicapai dan kemampuan dalam meningkatkan kemampuan masyarakat untuk tumbuh kembang dengan kekuatan sendiri secara efisien, melakukan inovasi yang tidak terikat kepada prosedur administrasi, bersifat fleksibel, dan memiliki etos kerja tinggi.

Sudah menjadi kebutuhan mendesak bagi aparat untuk bekerja secara profesional serta harus memiliki kapabilitas, disiplin dalam melaksanakan tugas, berorientasi pada pencapaian hasil dan memiliki integritas yang tinggi dalam rangka mengemban visi dan misi organisasi.

Senada dengan pendapat tersebut, dikutip dari Model Pengembangan Budaya Kerja yang dibuat oleh Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) dalam Ratminto & Atik (2012:124-129), profesionalisme dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu :

1. Komitmen dan Konsistensi (terhadap visi, misi dan tujuan organisasi)

Komitmen artinya keteguhan hati, tekad yang mantap dan janji untuk melakukan atau mewujudkan sesuatu yang diyakini. Konsistensi, artinya ketepatan, kesesuaian, ketaatan dan kepantapan dalam bertindak sesuai visi, misi, janji, prinsip, amanah, kebijakan atau aturan yang ditetapkan (taat azas). Dengan demikian komitmen dan konsistensi dapat diartikan memegang teguh sepenuh hati dan taat azas dalam melaksanakan tugas yang telah ditetapkan oleh sekelompok orang atau badan yang terikat dalam satu wadah kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Komitmen dan konsistensi kepada visi dan misi organisasi sangat diperlukan dalam penetapan kebijakan dan pelaksanaan kegiatan organisasi. Dengan selalu komit dan konsisten kepada visi dan misi akan mendorong organisasi melaksanakan kegiatan-kegiatannya sejalan dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

## 2. Wewenang dan Tanggung Jawab

Wewenang merupakan hak dan kekuasaan untuk melakukan sesuatu. Sedangkan tanggung jawab adalah kesediaan menanggung sesuatu, yaitu bila salah wajib memperbaikinya atau berani dituntut atau diperkarakan. Tanggung jawab hendaknya seimbangan dengan kewenangan yang dimiliki. Wewenang diperlukan agar dalam melaksanakan suatu kegiatan mempunyai dasar hukum, sehingga legalitas kegiatan tersebut tidak diragukan/dipertanyakan. Kewenangan yang diberikan harus disertai dengan tanggung jawab apabila ada penyimpangan dalam pelaksanaan kewenangan tersebut. Kewenangan yang disertai dengan tanggung jawab untuk mendorong semangat berakuntabilitas bagi para aparatur negara dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan.

## 3. Integritas

Integritas adalah kepribadian yang dilandasi unsur kejujuran, keberanian, kebijaksanaan dan pertanggungjawaban sehingga menimbulkan kepercayaan dan rasa hormat. Orang yang mempunyai integritas yang baik adalah orang yang tidak diragukan lagi serta selalu konsisten dalam kata dan perbuatan. Integritas sangat diperlukan untuk mendorong praktik-praktik yang sehat dalam melaksanakan seluruh kegiatan organisasi. Dengan integritas yang tinggi seorang pegawai akan selalu bertindak jujur pada akhirnya akan mendorong terwujudnya pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Aparatur negara yang berintegritas harus didukung profesionalitas dalam bidangnya dan dalam menjalankan tugasnya selalu memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan.

#### 4. Ketepatan/Keakurasian dan Kecepatan

Ketepatan artinya mengena sasaran, mencapai tujuan, ketelitian dan bebas kesalahan. Sedangkan kecepatan artinya menggunakan waktu yang lebih pendek. Ketepatan dan kecepatan memberikan kepastian dalam arti waktu, kuantitas, kualitas dan finansial yang sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan dan pemberian pelayanan kepada *stakeholders*. Ketepatan/keakurasian sangat diperlukan agar data yang dihasilkan dari suatu kegiatan dapat digunakan untuk mengambil keputusan yang tepat. Ketepatan/keakurasian dan kecepatan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam penggunaan waktu dan sumber daya.

#### 5. Disiplin kerja

Disiplin lebih merujuk pada sikap yang selalu taat kepada aturan, norma dan prinsip-prinsip tertentu. Disiplin berarti juga kemampuan untuk mengendalikan diri dengan tenang dan tetap taat walaupun dalam situasi yang sangat menekan sekalipun. Disiplin kerja sangat diperlukan agar dalam pelaksanaan setiap kegiatan para pegawai selalu mengikuti ketentuan yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk membentuk watak aparatur yang menghargai waktu dan bekerja secara sistematis dan terencana.

#### 6. Penguasaan ilmu pengetahuan dan Teknologi

Ilmu pengetahuan adalah hasil studi dan penelitian obyek tertentu baik murni maupun terapan, diolah dengan metode tertentu sehingga bermanfaat bagi kehidupan individu, instansi dan masyarakat luas. Teknologi adalah cara atau



metode kerja untuk menghasilkan suatu produk barang/jasa tertentu yang dibutuhkan oleh suatu instansi dan masyarakat. Penguasaan ilmu dan teknologi sangat diperlukan karena akan mempermudah pegawai dalam melakukan tugasnya. Penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi bertujuan agar pegawai dapat memanfaatkan peralatan berteknologi canggih untuk mempermudah pelaksanaan tugasnya.

Didasari pendapat beberapa ahli di atas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa profesionalisme berkaitan dengan kecocokan antara keahlian dan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang terhadap pekerjaan dengan disertai komitmen dan etos kerja yang tinggi terhadap pekerjaannya dan juga menyangkut kemampuan seseorang.

Profesionalisme dalam penelitian ini akan melihat beberapa aspek yang mengacu pada Model Pengembangan Budaya Kerja yang dibuat oleh Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) dalam Ratminto & Atik (2012:124-129) dari aspek komitmen dan konsistensi; wewenang dan tanggung jawab; integritas dan profesional; ketepatan/keakurasian dan kecepatan; disiplin dan keteraturan kerja; serta ilmu pengetahuan dan teknologi dalam proses memberikan pelayanan publik.

#### **D. Kerangka Pikir**

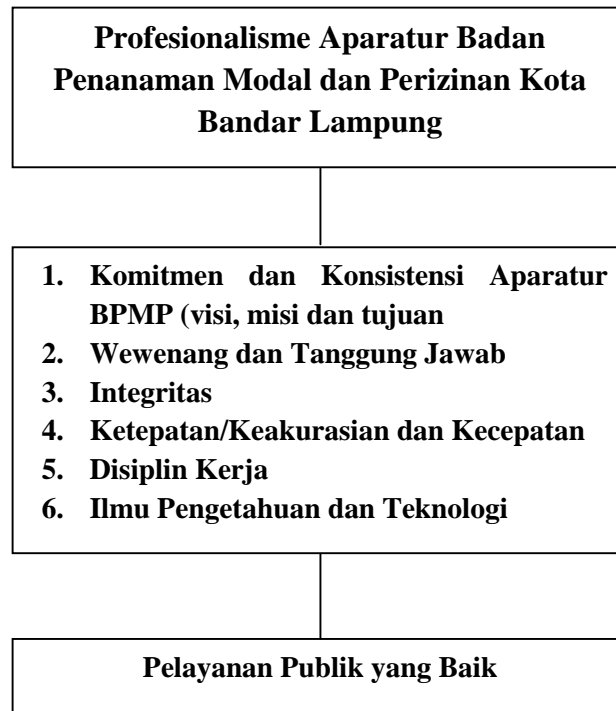
Setiap aparat pemerintahan harus bekerja secara profesional dan merespon perkembangan global serta aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai profesional. Dengan aparatur yang profesional tentunya akan menghasilkan

pelayanan yang baik. Keterkaitan aparatur yang profesional dengan pelayanan sangat erat dikarenakan yang menjalankan pelayanan publik adalah manusia (pegawai), jika tidak dilandasi dengan sikap professional dalam bertindak dapat dipastikan pelayanan akan buruk.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui profesionalisme aparatur Badan Penanaman Modal dan Perizinan dalam memberikan pelayanan publik. Ratminto & Atik (2012:124), peneliti akan mengukur profesional Badan Penanaman Modal dan Perizinan dalam pelayanan publik dilihat dari beberapa aspek yakni :

1. Komitmen dan Konsistensi (terhadap visi, misi dan tujuan organisasi)
2. Wewenang dan Tanggung Jawab
3. Integritas
4. Ketepatan/Keakurasian dan Kecepatan
5. Disiplin Kerja
6. Penguasaan ilmu pengetahuan dan Teknologi

Gambaran terhadap penjelasan tersebut, maka penulis membuat bentuk kerangka pikir sebagai berikut :

**Bagan 2.1 Kerangka Pikir**

Sumber : Diolah Peneliti