

ABSTRAK

PROFESIONALISME PEGAWAI KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (KPTSP) KABUPATEN TANGGAMUS DALAM PEMBERIAN SURAT IZIN TEMPAT USAHA (SITU)

Oleh

RANI SORAYA

Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk interaksi atau hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan yaitu lembaga pemerintah atau unit kerja dilakukan oleh pegawai pemerintahan dan sebagai penerima pelayanan adalah masyarakat yang menjadi pemohon. Pelayanan publik yang masuk dalam hubungannya dengan perizinan mempunyai arti bahwa pelayanan ini diminta oleh pemohon untuk meminta ijin usaha kepada lembaga pemerintahan agar izin usaha pemohon resmi dan sah terdaftar. Konsep pelayanan KPTSP (Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Tanggamus dijalankan dengan menggunakan cara yang dipusatkan pada satu pintu saja, yang artinya satu jalur saja, sehingga diharapkan terwujudnya pelayanan yang lebih efektif dan efisien bagi para pemohon. Pada kenyataannya pelayanan menemui masalah yaitu belum efektif, adanya tindakan pungutan lebih di luar biaya izin, pegawai mengambil imbalan materi

untuk keperluan pribadi dan waktu yang lebih lama daripada standar prosedur perizinan yang telah dibuat.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui profesionalisme pegawai dalam pelayanan SITU (Surat Izin Tempat Usaha) di KPTSP (Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Tanggamus. Penelitian ini dilakukan dengan tipe penelitian kualitatif. Informan terdiri dari 9 orang yang ditentukan secara *purposive* (bertujuan). Informan penelitian terdiri dari 3 orang pegawai di KPTSP Kabupaten Tanggamus, lalu 3 orang pemohon yang membuat dan mendapatkan izin SITU, kemudian 3 orang tertolak atau belum mendapatkan izin. Tehnik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah metode wawancara, observasi, dan mengumpulkan dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian. Data yang diperoleh dianalisis dan disajikan secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai sudah masuk dalam kategori profesionalisme, ditunjukkan oleh indikator pada pegawai mempunyai ilmu, pengalaman serta kecerdasan dan pegawai mempunyai sikap mandiri. Hal ini didukung oleh sikap pegawai untuk usaha bekerja untuk mempunyai pengetahuan, kemampuan, dan sikap kerja yang cukup baik. Sikap yang belum sepenuhnya dimiliki pegawai yang belum masuk kategori profesionalisme adalah indikator pada pegawai mempunyai keterampilan yang tinggi dan pegawai belum berorientasi ke depan. Hal ini dikarenakan masih ada masalah ditemukan dari pelayanan perizinan belum sesuai standar SOP.

Kata Kunci: Profesionalisme, Sikap Pegawai dan Prosedur Perizinan.

ABSTRACT

PROFESSIONALISM OF EMPLOYEES IN INTEGRATE SINGLE CONTACT SERVICE OFFICE (KPTSP) DISTRICT OF TANGGAMUS IN GIVE THE BUSINESS LICENSE

By

RANI SORAYA

Public service is a interaction or relationship between service providers and service recipients. The service provider is a government agency or unit of work by government officials and as a recipient of the service is a society that as the applicant. Public services included in relation to the licensing means that the service is requested the applicant to request a business license to the government agencies in order to permit the applicant formally and legally registered. Concept service in KPTSP Office (Single Contact Service Office) District Tanggamus using concentrated manner on one door only, which only one lane, so expect the realization of services more effective and efficient for the applicants. In fact service find a problem such as is not effective, their actions more charges beyond the cost of permits, employees taking material for personal use and a longer time than standard licensing procedures that have been made.

The purpose of this study was to determine the attitude of professionalism of employees in the service business license in KPTSP Office (Single Contact Service Office) District Tanggamus. This research was the type of qualitative research. Informants taken of 9 people were determined by purposive. Informants taken of three employees in KPTSP Tanggamus, then 3 applicants were business license accepted, and then 3 applicants rejected or not received permission. Techniques used in data collection were interviews, observation, and collect the documentation related to the research. The data obtained are analyzed and presented descriptively.

The results showed that the attitude of employees that are included in the category of professionalism is an indicator of the employees have knowledge, experience and intelligence, and then employees have an independent attitude. This is supported by the attitude of employees to work effort to have the knowledge, abilities, and attitudes that work quite well. An attitude that owned employees have not been included in the category of professionalism is an indicator of the employees have high skills and the employee has not been oriented to the front. This is because there are still any problems invented from the licensing service not yet standart operasional procedure.

Keywords: Professionalism, Employee Attitudes and Procedures licensing.