

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

(Skripsi)

Oleh

RANI SORAYA



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2016**

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.

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

Oleh:

RANI SORAYA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

Pada

**Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2016**

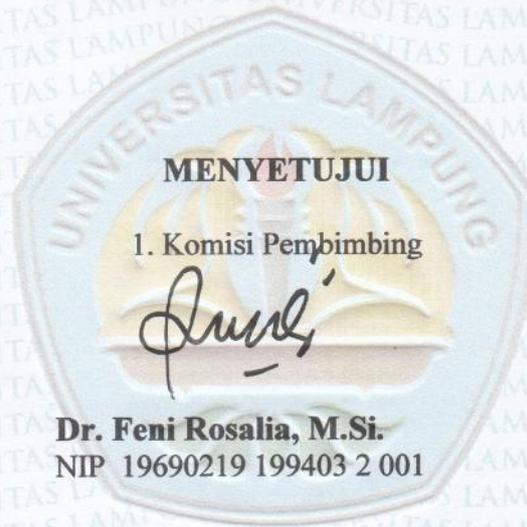
Judul Skripsi : **PROFESIONALISME PEGAWAI KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (KPTSP) KABUPATEN TANGGAMUS DALAM PEMBERIAN SURAT IZIN TEMPAT USAHA (SITU)**

Nama Mahasiswa : **Rani Soraya**

No. Pokok Mahasiswa : **1116021087**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



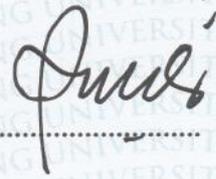
2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si.
NIP 19600729 199010 1 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Feni Rosalia, M.Si.



Penguji : Dwi Wahyu Handayani, S.IP., M.Si.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. Hi. Agus Hadiawan, M.Si.
NIP. 19580109 198603 1 002



Tanggal Lulus Ujian : 23 Maret 2016

PERNYATAAN

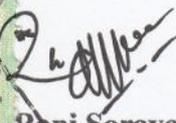
Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah saya tulis atau publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 23 Maret 2016

Yang Membuat Pernyataan,




Rani Soraya

NPM. 1116021087

RIWAYAT HIDUP



RANI SORAYA dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 6 Oktober 1992, merupakan anak ke-3 dari 3 bersaudara, putri dari pasangan Bapak Suherland Mas'ud dan Ibu Marlina.

Jenjang pendidikan penulis dimulai dengan menyelesaikan TK Assalam Perum Korpri Bandar Lampung pada tahun 1999, dilanjutkan penulis masuk Sekolah Dasar (SD) Negeri 2 Harapan Jaya yang diselesaikan pada tahun 2005. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 21 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2008. Selanjutnya, penulis mengenyam pendidikan tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) Al Azhar 3 Bandar Lampung dan diselesaikan pada tahun 2011. Pendidikan dilanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi dengan diterima pada Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN) Undangan pada tahun 2011, dan diterima sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Lampung.

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur Alhamdulillahirobbil'alamin saya ucapkan kepada Allah Subhanahuwata'ala yang Maha Mulia dan Maha Segalanya. Semoga Allah meridhoi dan memberkahi karya sederhana ini.

Saya persembahkan skripsi ini kepada:

My Beloved Parents

(Suherland Mas'ud Alm. dan Marlina)

You are my life, I Love you so much yah, bu..

My Sister and My Brother

Odang Ria tersayang yang selalu memberikan perhatian, semangat, dukungan dan menemani kemanapun. Dang Rio tersayang yang selalu memberi semangat juga arahan agar selalu percaya diri.

Untuk seluruh teman-teman angkatan 2011 yang tidak dapat disebut satu persatu jangan pernah lupa akan perjuangan kita di saat tawa dan tangis menjadi satu demi menggapai sebuah gelar "S.IP"

Almamater Tercinta Universitas Lampung.

MOTO

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua”

(Aristoteles)

“Agar dapat membahagiakan seseorang, isilah tangannya dengan kerja, hatinya dengan kasih sayang, pikirannya dengan tujuan, ingatannya dengan ilmu yang bermanfaat, masa depannya dengan harapan, dan perutnya dengan makanan.”

(James Thurber)

“Sangat menikmati segala proses dalam kehidupan demi sebuah kesuksesan, karena kesuksesan membutuhkan suatu proses”

(Rani soraya)

SANWACANA

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillah rabbi'l'alamin, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat dan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis sederhana ini. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Rasulullah, Nabi Muhammad SAW.

Penulisan skripsi yang berjudul “Profesionalisme Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus dalam Pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU)” ini merupakan syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Penulis sadar bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun terhadap skripsi yang sederhana ini guna lebih bermanfaat di kemudian hari.

Skripsi ini dapat terselesaikan tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Hi. Agus Hadiawan, M.Si. selaku Dekan FISIP Universitas Lampung

2. Ibu Dr. Feni Rosalia, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan, masukan, solusi dan saran kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dwi Wahyu Handayani, M.Si. selaku Dosen Pembahas penulis yang telah bersedia untuk membimbing dan memberikan arahan, masukan, dan saran kepada penulis.
4. Bapak Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung sekaligus Dosen Pembimbing Akademik penulis.
5. Seluruh jajaran Dosen di jurusan ilmu pemerintaha FISIP UNILA, Bapak Yana Ekana, Ibu Ari Damastuti, Ibu Tabah, Pak Sigit, Pak Maulana, Pak Pitojo, Pak Ismono, Pak Syafar, Pak Syarief, Pak Suwondo, Pak Arizka, Pak Himawan, Pak Budi Kurniawan, Pak Piping, serta dosen-dosen lain, terimakasih atas wawasan ilmu yang diberikan, mohon maaf apabila banyak hal yang kurang berkenan.
6. Seluruh staff Jurusan Ilmu Pemerintahan Ibu Rianti serta staff FISIP Universitas Lampung yang tak dapat ditulis satu, per satu terima kasih telah banyak membantu Penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Ilmu Pemerintahan.
7. Suluruh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus terimakasih atas bantuan dan dukungannya, yang telah memberikan informasi dan data sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Kepada Kedua Orangtua, Alm Ayah yang telah membesarkan, mendidik, membimbing serta memberikan cinta dan kasih sayangnya dengan penuh kesabaran. Untuk Alm Ayah yang tidak sempat melihat proses putrimu menjalani

pembuatan skripsi ini tapi ini sebuah kado untukmu. Untuk Ibu yang paling cantik yang telah melahirkanku, terimakasih untuk perhatiannya yang luar biasa, kesabaran, doa, cinta, kasih dan sayang kepadaku. *I Love you* yah..bu..

9. Kepada Kedua Kakakku, Odang Ria dan Dang Rio terima kasih atas perhatian, semangat, dukungan, nasehat, dan waktunya yang selalu siap menemani dan mengantarkan kemanapun.
10. Untuk Saudara-Saudaraku, Hj.Maryati, Mba Nia, Bagus Hardiansyah, Om Aris, Tante Sita, Mas Iyus terima kasih atas dukungan, semangat dan bantuan yang kalian berikan.
11. My Partner in life Giga Jordi Adiatma terima kasih atas perhatiannya, dukungan, semangat dan waktunya yang selalu menemani dari semester 3 sampai sekarang, yang setia mendengar curhatan dan keluhan.
12. My Best Ceriwis Natessya, Balqis, Santy, Ntin, Beben, Indah, Miranti, Restia terimakasih atas dukungan pelukan canda tawa serta senyuman yang kalian berikan.
13. My Best CD Nunik Iswardhani, Winda Septiana, Dian Apriyanti, Desti Ulan, Jerry, Kurnia Imam Muttaqin, M. Agung jaya S, Rizky Helkus, Seto Purwanto terimakasih atas dukungan dan semangat kalian yang selalu memberi canda tawa di kala sedih maupun senang.
14. My Best M.B.U.T Monica Rahma Putri dan Larasati Prabuantari terimakasih atas perhatian, semangat, dukungan dan pelukan canda tawa kalian disaat senang maupun sedih.

15. Keluarga Besar Ilmu Pemerintahan 2011 Zakiyah, Panggih, Nurhalimah, Genta, Indra, Hazi, Anbeja, Bram, Yuanita, Leni, Endah, Nadia, Trio, Rendra, Kiki, Delsen, Putri, Adel, Riyadhhi, Angga, Azwin, Dio, Eko, Yuyun, Ifit, Siko, Rya, dan yang lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu kita dipertemukan melalui ilmu pendidikan jangan pernah lupa asal usul dari mana kita berasal kawan, sahabat, dan keluarga baru yang dimulai dari sebuah rumah Ilmu Pemerintahan.
16. Seluruh Keluarga Besar Ilmu Pemerintahan angkatan 2008,2009,2010,2012 yang tidak bisa disebutkan satu per satu terimakasih atas kebersamaan yang pernah terjalin selama penulis menempuh studi dikampus tercinta.
17. Dan terakhir untuk seluruh rekan-rekan dan teman-teman yang telah berpartisipasi, baik langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, penulis ucapkan terima kasih kepada kalian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Allah Maha Melihat semua yang ada di dunia ini, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian, dan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Bandar Lampung, 23 Maret 2016
Penulis,

Rani Soraya

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	v
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	7
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	7
2. Tujuandan Standar Pelayanan Publik.....	11
3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	12
B. Tinjauan Tentang Profesionalisme.....	17
1. Pengertian Profesionalisme.....	17
2. Ciri-ciri Profesionalisme	20
C. Tinjauan Perizinan.....	26
1. Pengertian Perizinan.....	26
2. Fungsi Pemberian Izin.....	27
3. Prosedur Standar Operasional Pekerjaan (SOP) dalam Pemberian Izin SITU.....	28
D. Kerangka Pemikiran	33
III. METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	38
B. Fokus Penelitian	39
C. Sumber Informasi	40
D. Jenis Data	41

E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Teknik Pengolahan Data	43
G. Analisis Data	44
IV. GAMBARAN UMUM	
A. Sejarah KPTSP Tanggamus	47
B. Struktur Organisasi	49
C. Visi dan Misi KPTSP	50
D. Tugas dan Fungsi KPTSP	51
E. Tugas dan Fungsi bagian Perizinan Umum.....	54
F. Waktu Proses Perizinan.....	57
G. Proses Penanganan Pengaduan.....	58
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Informan	59
B. Hasil Penelitian	61
1. Pendaftaran Pemohon.....	62
1.1.Keterampilan yang Tinggi.....	62
1.2. Ilmu, Pengalaman, serta Kecerdasan	65
1.3.Sikap Berorientasi ke Depan.....	67
1.4.Sikap Mandiri.....	69
2. Penerimaan Berkas.....	71
2.1.Keterampilan yang Tinggi.....	71
2.2. Ilmu, Pengalaman, serta Kecerdasan	73
2.3.Sikap Berorientasi ke Depan.....	76
2.4.Sikap Mandiri.....	77
3. Pemeriksaan di Lapangan	79
3.1.Keterampilan yang Tinggi.....	80
3.2. Ilmu, Pengalaman, serta Kecerdasan	82
3.3.Sikap Berorientasi ke Depan.....	84
3.4.Sikap Mandiri.....	86
4. Proses	88
4.1.Keterampilan yang Tinggi.....	88
4.2. Ilmu, Pengalaman, serta Kecerdasan	91
4.3.Sikap Berorientasi ke Depan.....	93
4.4.Sikap Mandiri.....	95
5. Pembayaran	97
5.1.Keterampilan yang Tinggi.....	97
5.2. Ilmu, Pengalaman, serta Kecerdasan	99
5.3.Sikap Berorientasi ke Depan.....	101
5.4.Sikap Mandiri.....	103
6. Penyerahan Izin	105
6.1.Keterampilan yang Tinggi.....	105
6.2. Ilmu, Pengalaman, serta Kecerdasan	107
6.3.Sikap Berorientasi ke Depan.....	109
6.4.Sikap Mandiri.....	111

C. Pembahasan	113
1. Punya Keterampilan yang Tinggi.....	120
2. Punya Ilmu Pengalaman serta Kecerdasan	120
3. Punya Sikap Berorientasi ke Depan.....	121
4. Punya Sikap Mandiri.....	122
VI. SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	125
B. Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus	4
2. Nama-nama kepala di Lingkungan KPTSP	50
3. Susunan PNS berdasarkan kepangkatan	53
4. Jenjang Pendidikan Pegawai KPTSP Tanggamus	53
5. Pejabat Pelaksana Tugas dan Fungsi KPTSP Tanggamus	54
6. Jenis-jenis perizinan dan waktu proses	57
7. Tabel Pembahasan Penelitian	113
8. Indikator Profesionalisme Pegawai.....	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran	37
2. Struktur Organisasi KPTSP Kabupaten Tanggamus	49
3. Prosedur Penanganan Pengaduan	58

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, rutinitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik, tuntutan gencar dari masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintah yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain itu tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan

sudah seharusnya pemerintah merespon dan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik.

Format kebijakan otonomi daerah yang ada pada saat ini menandai awal dari suatu perubahan fundamental dalam paradigma penyelenggaraan pemerintahan di negeri ini. Pemerintahan orde baru pembangunan menjadi misi terpenting pemerintah (*developmentalism*) dan pemerintah yang pada masa itu menjadikan dirinya sebagai pusat kendali proses pembangunan itu (sentralisasi di tingkat nasional), kini harus mereposisi diri sebagai pelayan dan pemberdaya masyarakat dan harus menyebarkan aktivitasnya ke berbagai pusat (*plusentris*) di tingkat lokal. Dengan kata lain arus baru kehidupan politik kita sekarang adalah realitas pergeseran kekuasaan dari pusat (*sentral*) menuju lokus-lokus daerah (*desentral*) dan berbasis pada kekuatan masyarakat sendiri (*society*).

Pelayanan publik sangat penting baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka kehidupan masyarakat akan semakin baik. Pemerintah telah menertibkan beberapa aturan hukum terkait pelayanan, di antaranya yaitu perizinan, melalui Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Selain itu telah diterbitkan Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan

Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Sebelum adanya KPTSP Tanggamus masyarakat mengalami kesulitan saat pembuatan izin karena banyak tahap yang harus diurus oleh pemohon dan membutuhkan waktu yang lama karena setiap prosesnya diurus di tempat yang berbeda-beda. Sekarang setelah adanya KPTSP Pemerintah Kabupaten Tanggamus merespon positif dan menganggap suatu tantangan yang harus ditangani secara serius pada pasca Otonomi Daerah dengan memberikan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik pada masyarakat dengan mengedepankan aspek demokrasi, keadilan dan pemerataan serta kepastian berusaha sesuai semangat otonomi melalui sistem pelayanan satu pintu (*one stop service*) dengan harapan mampu dan memiliki keunggulan yang kompetitif atau kemudahan dalam memberikan pelayanan perizinan.

Pemerintah Daerah Kabupaten Tanggamus telah membentuk Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) yang dituangkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Tanggamus Nomor 08 Tahun 2008 dan diimplementasikan dengan Keputusan Bupati Tanggamus Nomor 34 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Jabatan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus serta diperkuat dengan Keputusan Bupati Nomor 53 Tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pemrosesan dan Penandatanganan Pelayanan/Perizinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus. Hal

ini dikandung maksud agar pelaksanaan Pelayanan Perizinan akan lebih sederhana, efisien, ekonomis, tepat waktu, terbuka, jelas, cepat dan bermanfaat.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus dalam menjalankan tugasnya yaitu melaksanakan kebijakan teknis di bidang pelayanan umum dan pelayanan perizinan kepada masyarakat belum sesuai dengan harapan. Indikasi ini dapat dilihat dari waktu penyelesaian pelayanan perizinan untuk beberapa jenis pelayanan perizinan yang diberikan belum dapat diselesaikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Realisasi waktu penyelesaian pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus

NO	Jenis Izin	Waktu Proses
1.	Surat Izin Tempat Usaha (SITU) / Gangguan (Ho)	7 hari
2.	Izin Penggunaan Tanah Pertanian Ke Non Pertanian	5 hari
3.	Izin Usaha Industri (IUI)	14 hari
4.	Tanda Daftar Gudang (TDG)	5 hari
5.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	5 hari
6.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	5 hari
7.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	14 hari
8.	Surat Izin Usaha Kepariwisata (SIUK)	3 hari
9.	Izin Usaha Angkutan	3 hari
10.	Izin Sarana Kesehatan	10 hari
11.	Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)	7 hari
12.	Izin Reklame	10 hari
13.	Izin Pemanfaatan Air Tanah Permukaan	14 hari
14.	Izin Usaha Perikanan	14 hari

Sumber : KPTSP Tanggamus

Berdasarkan tabel 1 di atas salah satu bentuk pelayanan perizinan yang diberikan oleh KPTSP Tanggamus adalah pelayanan Izin Tempat usaha/SITU. Ternyata data di lapangan menunjukkan beberapa keluhan di masyarakat terkait pelayanan SITU, seperti yang dikemukakan oleh Juanda, pelaku usaha perdagangan di Pasar Baru Kabupaten Tanggamus. Wawancara pada tanggal 22 Mei 2015 jam 16:00 WIB di rumahnya di Pahoman, Bandar Lampung, mengeluhkan lambannya pengurusan SITU dan terlalu banyaknya prosedur yang harus dilalui di dalam pengurusan situ tersebut seperti realisasi waktu yang diberikan oleh KPTSP, sementara ada salah satu masyarakat di dalam pengurusan SITU realisasi waktu yang diberikan lebih lama dari SOP, dan adanya biaya-biaya tambahan. Hal itu tentunya menjadi keluhan bagi pelaku usaha di dalam pengurusan SITU di KPTSP Tanggamus. Berdasarkan SOP Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus untuk mendapat Surat Izin Tempat Usaha berdasarkan SOP 7 hari sedangkan realisasi penyelesaian Surat Izin Tempat Usaha 14 hari.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas dan berbagai masalah-masalah yang ada pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) dalam Memberikan Surat Izin Usaha maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Profesionalisme Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus dalam Pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU)"

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah “Bagaimana profesionalisme pegawai kantor pelayanan terpadu satu pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus dalam pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU)?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan profesionalisme pegawai kantor pelayanan satu pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus dalam pemberian surat izin tempat usaha (SITU).

D. Manfaat Penelitian

Hasil yang akan dicapai pada penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat akademis, hasil kajian nantinya diharapkan dapat menjadi bahan kajian Ilmu Pemerintahan khususnya dalam pengembangan kajian birokrasi dan pelayanan publik.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi dan evaluasi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) sebagai pemberian informasi, data dan analisis agar menjadi bahan kebijakan pelayanan professional.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2010:3) istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Moenir (2006:16-17) menyatakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya: menurut Pasolong (2007:4) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Hasibuan (2007:152)

mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut Kotler (2000:8) menyatakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya menurut Lukman (2000:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian tentang pelayanan maka dapat disimpulkan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Nurcholis (2007:286) publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Yang mempunyai arti umum misalnya publik *offering* (penawaran umum), publik *ownership* (milik umum), publik *utility* (perusahaan umum). Yang berarti masyarakat misalnya publik *relation* (hubungan masyarakat), publik *service* (pelayanan masyarakat), publik *opinion* (pendapat

masyarakat), dan publik *interest* (kepentingan masyarakat), yang berarti negara misalnya publik *authorities* (otoritas negara), publik *building* (gedung negara), publik *revenue* (penerimaan negara), dan publik *sektor* (sektor negara).

Menurut Ratminto (2005:5) pengertian Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Batinggi (1998:12) pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Sedangkan menurut Harbani (2007:135) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pasolong (2007:128) menyatakan pelayanan publik

adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Secara garis besar jenis-jenis layanan publik menurut Kepmenpan No. 63 tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

a. Kelompok pelayanan administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda

Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah, dsb.

b. Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dsb.

c. Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb.

2. Tujuan dan Standar Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006:6) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Demi mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Jadi tujuan pelayanan publik pada umumnya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pengguna pelayanan publik. Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004. Menurut Ratminto (2005:177) pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan yang cepat,

murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau yang mempunyai model *one-stop service* ataupun *one-stop government*. Adapun yang dimaksud dengan model *one-stop service* ataupun *one-stop government* adalah pengintegrasian pelayanan publik dari sudut pandang dan kepentingan masyarakat atau pelanggan dalam Trochidis (2008) Kubicek dan Hagen (2001). Model pelayanan publik semua urusan masyarakat atau pelanggan dapat dipenuhi di dalam satu kontak, baik secara tatap muka maupun menggunakan media lainnya seperti telepon atau internet. Model pelayanan seperti ini terutama dibutuhkan untuk memberikan jenis-jenis pelayanan administratif.

Model pelayanan *one-stop services* menurut Kubicek dan Hagen (2001) memiliki berbagai tujuan sebagai berikut:

1. Memberikan perhatian kepada kebutuhan masyarakat dan dunia usaha dan meningkatkan citra administrasi publik.
2. Interaksi yang efisien dan efektif antara masyarakat dengan institusi publik, dan bahkan dapat menghemat biaya pelayanan administratif.

Selanjutnya menurut Bent (1999) dalam Kubicek dan Hagen (2001) ada tiga jenis model *one-stop services* atau *one-stop government* berdasarkan tujuannya dapat dibedakan menjadi model-mode sebagai berikut:

a) Model *First-Stop*.

model pelayanan ini berisi pelayanan informasi yang memandu masyarakat untuk mengetahui jenis-jenis pelayanan publik yang dibutuhkannya.

b) Model *Convenience Store*.

Berbagai jenis transaksi pelayanan dilokasikan di satu kantor atau mungkin di satu situs internet. Dengan model pelayanan ini, akan memuaskan kebutuhan semua masyarakat. Model pelayanan seperti ini biasanya dilakukan di tingkat pemerintah lokal yang terdesentralisasi dan integrasi pelayanan masih dalam satu yuridiksi. Jenis-jenis pelayanan yang dapat menggunakan mode pelayanan ini adalah pelayanan administratif yang tidak terlalu kompleks serta tidak membutuhkan pengetahuan dan waktu yang banyak

c) Model *True One-Stop*,

Model pelayanan ini mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dan melibatkan berbagai kewenangan. Mode pelayanan ini digunakan untuk jenis-jenis pelayanan yang cukup kompleks.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau. Penelitian ini mengevaluasi kinerja dan mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan.

Sesuai visi KPTSP adalah menjadikan KPTSP sebagai lembaga profesional dalam pelayanan dibidang perizinan dan non perizinan, sehingga dalam melaksanakan tupoksi program pelayanan untuk mewujudkan tatakelola

pemerintah yang baik, secara nyata dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Adapun jenis perizinan yang dilaksanakan sesuai target yang diberikan yang dipungut retribusinya:

1. Retribusi Jasa Umum (Dispensasi Jalan)
2. Retribusi Perizinan Tertentu
 - Izin Trayek
 - Izin Mendirikan Bangunan
 - Izin Gangguan / Keramaian
3. Perizinan yang diproses tanpa retribusi
 - SITU (Surat Izin Tempat Usaha)
 - SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan)
 - TDP (Tanda Daftar Perusahaan)
 - TDI / IUI (Tanda Daftar Industri / Izin Usaha Industri)
 - TDG / TDR (Tanda Daftar Gudang dan Ruang)
 - IUA (Izin Penggunaan Angkutan)
 - IPT (Izin Pengguna Tanah)
4. Non Perizinan
 - Rekomendasi Permintaan Sumbangan
 - Rekomendasi / Izin Prinsip Pendirian Menara

Hal diatas akan berimplikasi terhadap fungsi KPTSP yakni meningkatkan kualitas layanan publik dan sebagai informasi bahwa selama ini, untuk lebih mendekatkan

pelayanan kepada masyarakat dan kewenangan telah ditetapkan keputusan Bupati Tanggamus tentang pelimpahan sebagian keputusan Bupati Tanggamus tentang pelimpahan sebagian wewenang pelayanan kepada kecamatan dengan batasan/ukuran tertentu sehingga masyarakat tidak lagi jauh-jauh ke Kabupaten, kecuali proses administrasi yang masih memerlukan perlakuan teknis tetap diproses kelayakannya ditingkat kabupaten.

Upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kabupaten Tanggamus mengambil suatu kebijakan dengan membentuk Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Tanggamus tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Tanggamus yang merupakan salah satu pencerminan pemerintah kabupaten untuk menciptakan iklim, mendorong ke arah terciptanya keseragaman pola dan langkah, penyelenggaraan dan pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sehingga adanya keterpaduan perizinan, akhirnya masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih sederhana, jelas dan pasti, aman, transparan, efisien ekonomis, adil dan merata, tepat waktu dan terkoordinasi dalam satu kantor.

Implementasi Permendagri No. 4 tahun 2010 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, ide dasar kebijakan ini adalah mengintegrasikan seluruh proses perizinan kedalam satu sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau sering disebut sebagai One Stop Services (OSS), menyelenggarakan prosedur,

perizinan dan mendelegasikan kewenangan penandatanganan perizinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) untuk mempercepat proses pelayanan.

Secara umum Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus dimaksudkan untuk mewujudkan visi, misi strategi, kebijakan, program pelayanan publik dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus dengan tujuan sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas layanan publik.
2. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan public, dan
3. Meningkatkan citra aparatur pemerintah dengan memberi pelayanana mudah, cepat aman dan sejahtera.

B. Tinjauan Tentang Profesionalisme

1. Pengertian Profesionalisme

Menurut (Longman,1987) profesionalisme ialah sifat-sifat (kemampuan, kemahiran, cara pelaksanaan sesuatu dan lain-lain) sebagaimana yang sewajarnya terdapat pada atau dilakukan oleh seorang profesional. Profesionalisme berasal dari pada profesion yang bermakna berhubungan dengan profesion dan memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Jadi, profesionalisme adalah tingkah laku, kepakaran atau kualiti dari seseorang yang profesional. Jadi

Profesionalisme adalah wujud dari upaya optimal yang dilakukan untuk memenuhi apa-apa yang telah diucapkan, dengan cara yang tidak merugikan pihak-pihak lain, sehingga tindakannya bisa diterima oleh semua unsur yang terkait.

Upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan secara benar (*good-governance*) dan bersih (*clean government*) termasuk juga penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan unsur-unsur mendasar antara lain adalah unsur profesionalisme dari pelaku dan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik. Terbaikannya unsur profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan akan 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.

Menurut Anwar dan Sagala (2006:101) profesionalisme merupakan sikap dari seorang professional. Profesionalisme merupakan komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuannya secara terus menerus dan memiliki sistem budaya yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi yang dilayani. Profesional adalah orang yang menyanggah suatu jabatan atau pekerjaan

yang dilakukan dengan keahlian dan keterampilan yang tinggi serta tanggung jawab. Hal ini juga pengaruh terhadap penampilan atau performan seseorang dalam melakukan pekerjaan pada profesinya. Sementara itu, Sagala (2005:199) menyimpulkan bahwa profesionalisme tidak dapat dilakukan atas dasar perasaan, kemauan dan pendapat tetapi benar-benar dilandasi pengetahuan secara akademik.

Pandangan Tjokrowinoto (1996:191) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk merencanakan, mengoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi. Menurut pendapat tersebut, 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 masyarakat untuk tumbuh dan berkembang dengan kekuatan sendiri secara efisien, melakukan inovasi yang tidak terikat pada prosedur administrasi, bersifat fleksibel serta memiliki etos kerja yang tinggi.

Pandangan lain seperti Siagian (2000:163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas, sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat tersebut memerlukan pengetahuan dan ketrampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrument

pemutakhiran. Pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh aparat memungkinkannya untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Kemampuan dan keahlian yang terbentuk juga harus diikuti dengan perubahan iklim dalam dunia birokrasi yang cenderung bersifat kaku dan tidak fleksibel.

Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil merupakan terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya, keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima, maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai.

2. Ciri-Ciri Profesionalisme

Profesionalisme merupakan tingkah laku, keahlian atau kualitas dan seseorang yang profesional, adapun Ciri-ciri profesionalisme menurut Longman (1987)

- a) Punya keterampilan yang tinggi dalam suatu bidang serta kemahiran dalam menggunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidang tadi.
- b) Punya ilmu dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisis suatu masalah dan peka di dalam membaca situasi cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.

- c) Punya sikap berorientasi ke depan sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan terbentang di hadapannya.
- d) Punya sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat dalam memilih yang terbaik bagi diri dan perkembangan pribadinya.

Profesional merupakan bagian dari profesionalisme. Profesionalisme itu sendiri terdiri atas pengetahuan, pemahaman mengenai sikap terhadap profesi dan unjuk kerja profesi. Ketiganya diperoleh melalui pendidikan profesi dan sikap profesional ini mulai terbentuk selama yang bersangkutan mengikuti pendidikan profesionalnya. Berdasarkan ciri-ciri profesional tersebut di atas, orang yang profesional, ditandai dengan:

- a. Profesional senang menyelami sebuah proses, sedangkan amatiran gemar menghindari sebuah proses.
- b. Profesional selalu memeriksa dan mengetahui apa yang diperlukan.
- c. Profesional selalu fokus dan berkepala dingin.
- d. Profesional tidak membiarkan kesalahan berlalu, namun menjadikannya sebuah pelajaran.
- e. Profesional senang untuk terjun ke pekerjaan yang sulit.
- f. Profesional selalu berpikiran positif.
- g. Profesional senang menghadap orang lain.
- h. Profesional adalah orang yang antusias, penuh semangat, interest.

- i. Profesional adalah orang yang tahan banting hingga tujuan tercapai.
- j. Profesional akan berbuat lebih dari apa yang diharapkan.
- k. Profesional akan menghasilkan produk yang berkualitas.

Menurut Komarudin Hidayat dan Asyumardi Asra (2010:165) realisasi pemerintahan yang profesional dan akuntabel yang bersandar pada prinsip-prinsip *good governance*, Lembaga Administrasi Negara (LAN), merumuskan sembilan aspek fundamental (asas) dalam *good governance* yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Partisipasi (*Participation*)

Asas partisipasi adalah bentuk keikutsertaan warga masyarakat dalam pengambilan keputusan, baik langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang sah dan mewakili kepentingan mereka. Bentuk partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan prinsip demokrasi yakni kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat secara konstruktif. Untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam seluruh aspek pembangunan, termasuk dalam sektor-sektor kehidupan sosial lainnya selain kegiatan politik, maka regulasi birokrasi di minimalisasi.

2. Penegakan Hukum (*rule of law*)

Asas penegakan hukum adalah pengelolaan pemerintah yang profesional harus didukung oleh penegakan hukum yang berwibawa. Tanpa ditopang oleh sebuah aturan hukum dan penegakannya secara konsekuen,

partisipasi publik dapat berubah menjadi tindakan publik yang anarkis. Publik membutuhkan ketegasan dan kepastian hukum. Tanpa kepastian dan aturan hukum, proses politik tidak akan berjalan dan tertata dengan baik.

3. Transparansi (*transparency*)

Asas transparansi adalah unsur lain yang menopang terwujudnya *good and clean governance*. Akibat tidak adanya prinsip transparansi ini, menurut banyak ahli, Indonesia telah terjerembab kedalam kubangan korupsi yang sangat parah. Untuk tidak mengulangi masa lalu dalam pengelolaan kebijakan publik, khususnya bidang ekonomi, pemerintah di semua tingkatan harus menerapkan prinsip transparansi dalam proses kebijakan publik. Hal ini mutlak dilakukan dalam rangka menghilangkan budaya korupsi dikalangan pelaksana pemerintahan baik pusat maupun yang di bawahnya.

4. Responsive (*responsiveness*)

Asas responsif adalah dalam pelaksanaan prinsip-prinsip *good and clean governance* bahwa pemerintah harus tanggap terhadap persoalan-persoalan masyarakat. Pemerintahan harus memahami kebutuhan masyarakatnya, bukan menunggu mereka menyampaikan keinginan-keinginannya, tetapi pemerintah harus proaktif mempelajari dan menganalisis kebutuhan-kebutuhan masyarakatnya. Sesuai dengan asas

responsif, setiap unsur pemerintah harus memiliki dua etika, yakni etika individu dan etika sosial. Kualifikasi etika individual menuntut pelaksana biokrasi pemerintah agar memiliki kriteria kapabilitas dan loyalitas profesional. Etika sosial menuntut mereka agar memiliki sensitivitas terhadap berbagai kebutuhan publik.

5. Orientasi kesepakatan (*consensus orientation*)

Asas Konsensus adalah bahwa keputusan apa pun harus dilakukan melalui proses musyawarah melalui konsensus. Cara pengambilan keputusan konsensus, selain dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak, cara ini akan mengikat sebagian besar komponen yang bermusyawarah dan memiliki kekuatan memaksa (*coercive power*) terhadap semua yang terlibat untuk melaksanakan keputusan tersebut.

6. Kesetaraan (*equity*)

Asas kesetaraan (*equity*) adalah kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan publik. Kesetaraan ini mengharuskan setiap pelaksanaan pemerintah untuk bersikap dan berperilaku adil dalam hal pelayanan publik tanpa mengenal perbedaan keyakinan, suku, jenis, dan kelas sosial.

7. Efektivitas (*effectiveness*) dan efisiensi (*eficiency*)

Untuk menunjang asas-asas yang telah diuraikan sebelumnya, pemerintah yang baik dan bersih juga harus memenuhi kriteria efektif dan efisiensi,

yakni berdayaguna dan berhasil guna. kriteria efektifitas biasanya diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau sebesar-besarnya kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan sosial. Asas efisiensi umumnya diukur dengan rasionalitas biaya pembangunan untuk memenuhi kebutuhan semua masyarakat. Semakin kecil biaya yang terpakai untuk kepentingan yang terbesar, maka pemerintahan tersebut termasuk dalam kategori pemerintahan yang efisien.

8. Akuntabilitas (*accountability*)

Asas akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka. Setiap pejabat publik dituntut untuk mempertanggungjawabkan semua kebijakan, perbuatan moral, maupun netralitas sikapnya terhadap masyarakat. Inilah yang dituntut dalam asas akuntabilitas dalam upaya menuju pemerintahan yang bersih dan berwibawa

9. Visi strategis (*strategi vision*)

Visi strategis adalah pandangan-pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Kualifikasi ini menjadi penting dalam rangka realisasi *good and clean governance*. Dengan kata lain, kebijakan apapun yang akan diambil saat ini, harus diperhitungkan akibatnya pada sepuluh atau dua puluh tahun kedepan. Tidak sekedar memiliki agenda strategis untuk masa yang akan datang, seorang yang menempati jabatan publik

atau lembaga profesional lainnya harus mempunyai kemampuan menganalisis persoalan dan tantangan yang akan dihadapi oleh lembaga yang dipimpinnya.

Berdasarkan uraian tersebut, kaitanya dengan penelitian ini maka sangat tepat untuk menggunakan *good governance theory*. Hal ini dapat dilihat dari latarbelakang teori tersebut bahwa dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dibutuhkannya tenaga-tenaga aparatur pemerintah dalam hal ini pegawai negeri sipil yang profesional, yang tidak disibukan dengan kepentingan kelompok maupun golongan akan tetapi harus berpatokan pada prinsip-prinsip dari *good governance*, guna untuk pemberian pelayanan secara berdaya guna dan berhasil guna, ada harmonisasi hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dan efektif, serta bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

C. Tinjauan Perizinan

1. Pengertian Perizinan

Sutedi (2010: 167) mengartikan izin (*vergunning*) sebagai suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Izin juga dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan.

Menurut Sutedi (2010:168) adapun pengertian perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh Pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan masyarakat. Perizinan dapat berbentuk penaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan. Dengan memberi izin, penguasa memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang demi memperhatikan kepentingan umum yang mengharuskan adanya pengawasan.

Secara umum, menurut Wibawa (2007:41-42) terdapat dua kategori utama dalam perizinan publik, yaitu perizinan untuk warga perorangan dan perizinan untuk organisasi/pelanggan komersial. Hal-hal yang termasuk dalam kategori perizinan untuk warga perorangan misalnya surat-surat catatan sipil dan IMB untuk rumah tinggal Sedangkan perizinan publik dalam kategori kedua, dapat dibagi menjadi empat kelompok, yaitu: fasilitas dan peralatan komersial, kendaraan umum, izin usaha, dan izin industri.

2. Fungsi Pemberian Izin

Menurut Sutedi (2010:193) ketentuan tentang perizinan mempunyai fungsi yaitu sebagai fungsi penertib dan fungsi pengatur. Sebagai fungsi penertib, dimaksudkan agar izin atau setiap izin atau tempat-tempat usaha, bangunan

dan bentuk kegiatan usaha masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain. Berkaitan dengan itu, maka ketertiban dalam setiap segi kehidupan masyarakat dapat terwujud. Sedangkan izin sebagai fungsi mengatur dimaksudkan agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga terdapat penyalahgunaan izin yang telah diberikan, dengan kata lain fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah.

3. Prosedur Standar Operasional Pekerjaan (SOP) dalam pemberian izin

SITU

Prosedur SOP dalam Pemberian Izin SITU di Kabupaten Tanggamus terdiri dari 6 tahap yaitu:

1. Pendaftaraan Pemohon
 - a. Pemohon datang ke Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP).
 - b. Pemohon ke Petugas Informasi untuk mendapatkan formulir permohonan izin.
 - c. Pemohon mengisi formulir yang telah diterima dari petugas dan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan.
2. Pemeriksaan Berkas (paling lambat 1 (satu) hari)
 - a. Pemohon menyerahkan berkas permohonan izin dengan kelengkapan persyaratan yang sudah ditentukan.

b. Petugas verifikasi memeriksa kelengkapan berkas permohonan izin, dengan ketentuan :

- 1) Bila berkas lengkap, maka petugas mengagendakan dan diberi tanda terima berkas.
- 2) Berkas disampaikan kepada masing-masing Kepala Seksi Teknis yang membidangi Perizinan.
- 3) Bila berkas tidak lengkap, maka petugas verifikasi mengembalikan berkas permohonan izin kepada pemohon.

3. Pemeriksaan Lapangan (paling lambat 1 (satu) hari)

Berkas Permohonan di Pelajari dan diproses dengan 3 (tiga) alternatif, yaitu :

a. Izin yang memerlukan pemeriksaan lapangan.

Petugas Teknis Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan pemeriksaan lapangan selama 1 (satu) hari kerja. Hasil pemeriksaan lapangan dituangkan dalam Berita Acara Hasil Pemeriksaan (BAP), petugas teknis bertanggung jawab atas hasil tersebut. Apabila tidak ada pelanggaran, maka proses dilanjutkan dan apabila ada pelanggaran permohonan akan ditolak dengan diberikan surat penolakan.

b. Izin yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan.

Berkas Permohonan izin yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan dapat langsung di proses izinnnya.

- c. Izin yang dapat menimbulkan dampak yang signifikan bagi masyarakat maupun lingkungan sekitarnya, dilengkapi dengan rekomendasi atau fotokopi surat izin yang berkaitan dengan usaha yang dimohonkan izinnya yang diterbitkan oleh Dinas Instansi atau Badan yang membidangi.

4. Proses

- a. Apabila semua persyaratan sudah terpenuhi/lengkap, maka Kepala Seksi Teknis yang membidangi menetapkan Retribusi dan memerintahkan staf yang bertugas pengetikan untuk mengetik Surat Izin yang dimohonkan.
- b. Paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah selesai diketik dan dibuat Surat Ketetapan Retribusi (SKR), maka Kasi Tehnis yang membidangi memeriksa persyaratan izin dan kebenaran pengetikan, kemudian membubuhkan paraf koordinasi pada arsip blangko Surat Izin dan membubuhkan paraf pada lembar disposisi, kartu kendali, dokumen permohonan izin kemudian meneruskan berkas ke Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) melalui Kasubag Tata Usaha
- c. Setelah menerima berkas Permohonan izin, maka Kasubag Tata Usaha memeriksa kelengkapan persyaratan dan kebenaran pengetikan blangko izin serta kebenaran pembuatan Surat Ketetapan Retribusi (SKR).

- d. Apabila berkas tidak lengkap dan terdapat kekeliruan dalam pengetikan dan penetapan retribusi terhutang, maka berkas dikembalikan lagi ke Kepala Seksi Tehnis yang membidangi untuk dilengkapi dan diperbaiki. Apabila tidak terdapat kekeliruan, maka Kasubag Tata Usaha paling lama 1 (satu) hari kerja telah membubuhkan paraf pada blangko Surat Izin untuk selanjutnya diteruskan kepada Kepala KPTSP untuk penandatanganan izin.
- e. 1. Setelah menerima berkas permohonan izin, maka Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) memeriksa kembali kelengkapan persyaratan dan kebenaran pengetikan blangko surat izin serta kebenaran pembuatan Surat Ketetapan Retribusi (SKR).
2. Apabila persyaratan tidak lengkap dan terdapat kekeliruan dalam pengetikan surat izin serta ketetapan retribusi, maka berkas dikembalikan lagi ke Kepala Seksi Tehnis yang membidangi melalui Kasubag Tata Usaha untuk diperbaiki. Apabila tidak terdapat kekeliruan, maka Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) dalam waktu 1 (satu) hari kerja menanda tangani blangko Surat Izin.
3. Setelah blangko ditandatangani oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP), maka berkas permohonan dan Surat Izin yang telah ditandatangani dikembalikan kepada Kepala Seksi Tehnis yang membidangi melalui Kasubag Tata Usaha.

- f. 1. Kepala Seksi Tehnis memerintahkan petugas penomoran untuk menyimpan berkas permohonan dan Surat Izin yang telah ditandatangani.
 2. Kepala Seksi Teknis menyerahkan Surat Ketetapan Retribusi (SKR) kepada petugas penyerahan izin.
5. Pembayaran
- a. Apabila Pemohon datang untuk mengambil izin, pemohon harus menunjukkan tanda terima berkas kepada petugas penyerahan izin.
 - b. Petugas penyerahan izin memberikan lembaran Surat Ketetapan Retribusi (SKR) dan mempersilakan pemohon untuk membayar retribusi di loket pembayaran / Bank.
 - c. Apabila Pemohon telah membayar retribusi izin dengan memberikan bukti setor kepada petugas penyerahan izin, maka petugas penyerahan izin menyerahkan bukti setor kepada petugas penomoran.
 - d. Setelah menerima bukti setor retribusi, maka dalam waktu paling lama 30 menit petugas penomoran segera memberikan nomor pada blangko Surat Izin dan menyerahkan Surat Izin pada petugas penyerahan izin.
6. Penyerahan Izin
- a. Petugas penyerahan izin menyerahkan Surat Izin kepada Pemohon disertai dengan tanda terima penyerahan izin.

- b. Setelah menyerahkan izin, Petugas Penyerahan Izin memberi salam kepada Pemohon dengan ramah dan sopan.
- c. Kemudian Petugas Penyerahan Izin menyerahkan Arsip permohonan dan Arsip Surat Izin kepada Petugas Pengarsipan dalam waktu 1 (satu) hari kerja untuk diarsipkan.

D. Kerangka Pikir

Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Surat Izin Tempat Usaha (SITU) adalah pemberian izin tempat usaha yang tidak menimbulkan gangguan atau kerusakan lingkungan di lokasi tertentu. Sedangkan surat izin gangguan (HO) adalah pemberian izin tempat usaha kepada perusahaan atau badan di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, gangguan, atau kerusakan lingkungan. Kedua surat tersebut dikeluarkan oleh pemerintah daerah dan harus diperpanjang tiga tahun sekali.

Pelayanan SITU adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari

ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Izin juga dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan. Adapun pengertian perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh Pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan.

Penguasa memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang demi memperhatikan kepentingan umum yang mengharuskan adanya pengawasan. Pelayanan SITU juga merupakan salah satu pelayanan publik yang dikeluarkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus dengan mengacu kepada Peraturan Daerah. Profesionalisme adalah wujud dari upaya optimal yang dilakukan untuk memenuhi apa-apa yang telah diucapkan, dengan cara yang tidak merugikan pihak-pihak lain, sehingga tindakannya bisa diterima oleh semua unsur yang terkait.

Profesionalisme merupakan sifat-sifat (kemampuan, kemahiran, cara pelaksanaan sesuatu dan lain-lain) sebagaimana yang sewajarnya terdapat pada atau dilakukan oleh seorang profesional. Jadi profesionalisme merupakan tingkah laku,

kepakaran atau kualiti dari seseorang yang profesional, dengan cara yang tidak merugikan pihak-pihak lain, sehingga tindakannya bisa diterima oleh semua unsur yang terkait. Adapun ciri-ciri profesionalisme menurut Longman (1987) sebagai berikut:

1. Punya ketrampilan yang tinggi dalam suatu bidang serta kemahiran dalam menggunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidang tadi
2. Punya ilmu dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisis suatu masalah dan peka di dalam membaca situasi cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan
3. Punya sikap berorientasi ke depan sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terbentang di hadapannya
4. Punya sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat dalam memilih yang terbaik bagi diri dan perkembangan pribadinya.

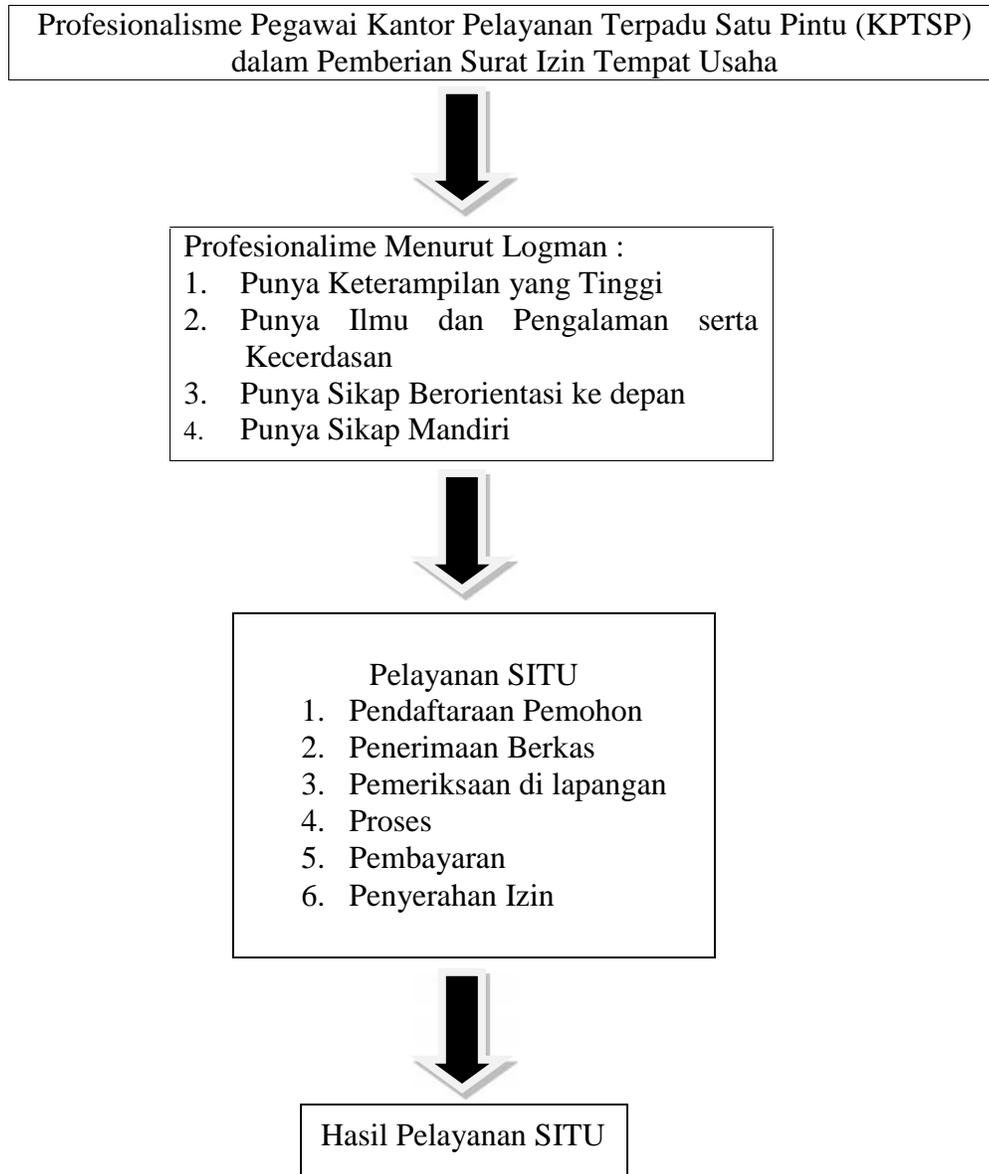
Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau yang mempunyai model *one-stop service* ataupun *one-stop government*. Adapun perizinan merupakan salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan masyarakat. Perizinan

dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan.

Proses pelayanan perizinan di KPTSP Kabupaten tanggamus adanya indikasi kurang profesionalnya pegawai KPTSP Kabupaten Tanggamus berdasarkan realisasi waktu yang ada pada SOP didalam pembuatan SITU di Kabupaten Tanggamus yang ditandai kurang profesionalnya Pegawai KPTSP Tanggamus dalam hal memeriksa dan mengetahui apa yang diperlukan dan diinginkannya, tidak fokus, membiarkan kesalahan, tidak senang untuk terjun ke pekerjaan yang sulit, tidak semangat didalam berkerja, tidak berbuat lebih dari apa yang diharapkan dan tidak menghasilkan produk yang berkualitas.

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui profesionalisme Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus dalam Pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU).

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan kerangka pikir sebagai berikut:



III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah Deskriptif, terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Sedangkan dasar penelitiannya adalah wawancara kepada narasumber/informan yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif. Menurut Sugiono dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan Mendeskripsikan sesuatu masalah. Penelitian yang dilakukan bersifat Deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data

yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Profesionalisme Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) dalam Pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Kabupaten Tanggamus.

B. Fokus Penelitian

1. Profesionalisme adalah wujud dari upaya optimal yang dilakukan untuk memenuhi apa-apa yang telah diucapkan, dengan cara yang tidak merugikan pihak-pihak lain, sehingga tindakannya bisa diterima oleh semua unsur yang terkait. Menurut Longman (1987) ciri-ciri orang yang memiliki profesionalisme meliputi sebagai berikut:
 - a. Punya keterampilan yang tinggi dalam suatu bidang serta kemahiran dalam menggunakan peralatan tertentu yang diperlukan dan keterampilan komunikasi dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidang tadi.
 - b. Punya ilmu dan pengalaman serta kecerdasan dalam menganalisis suatu masalah dan peka di dalam membaca situasi cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.
 - c. Punya sikap berorientasi ke depan, yaitu berpikir maju ke depan, sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terbentang di hadapannya.
 - d. Punya sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat dalam memilih yang terbaik bagi diri dan perkembangan pribadinya.

2. Pelayanan Pemberian SITU adalah pelayanan yang diberikan oleh KPTSP Tanggamus Kepada Masyarakat yang mengajukan SITU
Pelayanan perizinan KPTSP Meliputi :
 - a. Pendaftaran pemohon
 - b. Pemeriksaan berkas
 - c. Pemeriksaan Lapangan
 - d. Proses
 - e. Pembayaran
 - f. Pemberian Izin

C. Sumber Informasi

Guna untuk memperoleh data guna kepentingan penulis serta adanya hasil yang jelas, maka diperlukan informan yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Adapun informan yang dimaksud adalah:

1. 3 Pegawai Bagian SITU Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus yang berhubungan langsung dalam pembuatan izin SITU.
2. Ada 3 orang informan dari masyarakat atau pelaku usaha yang mengurus izin SITU pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus yang mendapatkan izin SITU.
3. Selanjutnya 3 orang informan yang mengurus izin SITU namun tidak mendapatkan izin SITU.

D. Jenis Data.

Jenis data dalam penelitian ini ada dua macam, yaitu data primer dan data sekunder, yaitu:

a) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan atau lokasi penelitian. Lalu untuk mendapatkan data primer tersebut, penulis menggunakan cara wawancara dan observasi:

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka. Data-data yang dikumpulkan merupakan data yang mempunyai kesesuaian dan kaitan dengan kebutuhan penelitian yang dilakukan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan cara penelitian kepustakaan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada dasarnya meneliti itu adalah ingin mendapatkan data yang valid, realibel dan objektif tentang gejala tertentu. Menurut Sugiyono (2012:308) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Noor dalam Sugiyono (2011:138) menyatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan cara pengumpulan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Untuk memperoleh data dan keterangan dalam penelitian maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Estrberg dalam Sugiyono (2012:316) mendefinisikan wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui

tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara sebagai studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Berdasarkan defenisi tersebut, maka wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi langsung antara informan dan penulis untuk mengetahui hal-hal awal mengenai masalah maupun hal-hal yang lebih mendalam. Penulis sudah melakukan wawancara kepada 3 pegawai di KPTSP Kabupaten Tanggamus, lalu wawancara kepada pemohon dilakukan di KPTSP dan di rumah pemohon. Penulis datang ke rumah pemohon untuk mendapatkan jawaban dari pertanyaan yang sudah dibuat. Kendala yang ditemui yaitu susah mencari alamat pemohon karena penulis bukan warga setempat.

2. Observasi

Menurut Nazir (2011:175) pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan tanpa ada pertolongan lain untuk keperluan tersebut. Selain itu menurut Nazir (2011:175) menyatakan bahwa pengamatan dalam metode ilmiah mempunyai kriteria sebagai berikut :

- a. Pengamatan digunakan untuk penelitian dan telah direncanakan secara sistematis.
- b. Pengamatan harus berkaitan dengan tujuan penelitian yang telah direncanakan.
- c. Pengamatan tersebut dicatat secara sistematis dan dihubungkan dengan proporsi umum dan bukan dipaparkan sebagai suatu set yang menarik perhatian saja.

Penulis menyusun jadwal sistematis kunjungan ke KPTSP dan merencanakan observasi di Kantor dengan melihat langsung mengamati pekerjaan pegawai yang ada di kantor. Penulis juga mengamati proses pemohon melakukan prosedur pembuatan izin SITU.

3. Dokumentasi

Penelitian dokumentasi merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan menggunakan dan mempelajari literatur buku-buku kepustakaan yang ada untuk mencari konsepsi-konsepsi dan teori-teori yang berhubungan erat dengan permasalahan. Studi kepustakaan bersumber pada laporan-laporan, skripsi, buku, surat kabar dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Dokumentasi dikumpulkan dari Visi Misi KPTSP, Peraturan Daerah Kabupaten Tanggamus Nomor 08 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Peraturan Bupati Tanggamus Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok dan Uraian Tugas Jabatan Struktural KPTSP, Instruksi Bupati Tanggamus Nomor B.02/INST/12/12/2010 Tentang Penerbitan Perizinan pada KPTSP, Peraturan Daerah Kabupaten Tanggamus Nomor 08 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Gangguan dan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus Tentang Pembagian Tugas dan Wewenang dalam Penanganan Proses Perizinan Pada KPTSP Kabupaten Tanggamus 2013.

F. Teknik Pengolahan Data

Teknik Pengolahan Data disebut juga teknik analisis data. Melalui teknik pengolahan data maka data mentah yang telah dikumpulkan penulis menjadi

berguna. Analisis data sangat penting dalam mengolah data yang sudah terkumpul untuk diperoleh arti dan makna yang berguna dalam pemecahan masalah (*problem solving*). Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2012:332) menyatakan bahwa: analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, pencatatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan semuanya dapat diinformasikan pada orang lain.

Sugiyono (2012 :333) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, pencatatan lapangan, kategori menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan maupun kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

G. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Proses analisis data secara kualitatif dimulai dengan menelaah data yang diperoleh dari berbagai sumber atau informasi, baik melalui wawancara maupun studi dokumentasi. Data tersebut terlebih dahulu dibaca, dipelajari, ditelaah, kemudian dianalisis. Setelah itu menganalisis isi ekspresi baik verbal maupun non verbal sehingga dapat ditemukan datanya, dan alur kontekstual yang menjelaskan apa yang terjadi di balik suatu fenomena ataupun ucapan. Guna meminimalisir kesalahan yang mungkin terjadi berkaitan dengan pengambilan sampel dan teknik wawancara digunakan triangulasi. Teknik ini

bertujuan untuk melakukan pengecekan ulang dengan cara mengkombinasikan berbagai jenis metode kualitatif.

Adapun kegiatan-kegiatan tersebut menggunakan analisis dengan model interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012 : 334) terdiri dari 3 (tiga) tahap yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun penjelasan ketiga tahap tersebut sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Tahap ini merupakan proses pemilihan data kasar dan masih mentah yang berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung melalui tahapan pembuatan ringkasan, memberi kode, menelusuri tema dan menyusun ringkasan. Tahap reduksi data yang dilakukan penulis adalah menelaah secara keseluruhan data yang dihimpun dari lapangan mengenai Profesionalisme Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus dalam Pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU) kemudian memilah-milahnya dalam kategori tertentu .

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi tahap selanjutnya adalah penyajian data. Pada tahap ini data yang telah dipilah-pilah dimasukkan dalam kategori tertentu dalam bentuk tabel agar memperoleh gambaran secara utuh. Penyajian data dilakukan dengan cara penyampaian informasi berdasarkan data yang dimiliki dan disusun secara runtut dan baik dalam bentuk naratif, sehingga mudah dipahami. Adapun dalam tahap ini peneliti membuat rangkuman

secara deskriptif dan sistematis sehingga tema sentral yaitu Profesionalisme Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus dalam Pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dapat diketahui dengan mudah.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah dilakukan penyajian data, tahap selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dari data yang diperoleh. Melalui tahap ini penulis ingin melihat kebenaran hasil analisis untuk melahirkan simpulan yang dapat dipercaya dengan cara membandingkannya dengan bukti-bukti yang mendukung pada ketiga tahap pengumpulan data.

IV. GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah KPTSP Tanggamus

Peningkatan Investasi secara tidak langsung dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan publik yang maksimal dan memberikan kemudahan bagi para investor untuk menjalankan aktifitas usahanya dalam menginvestasikan dananya, baik investor dalam negeri maupun investor luar negeri termasuk usaha mikro, usaha kecil dan usaha menengah. Peningkatan Pelayanan Publik secara luas kepada masyarakat pada saat ini sudah merupakan keharusan.

Pemerintah Kabupaten Tanggamus membentuk Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tanggamus Nomor 08 Tahun 2008, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu di Daerah.

Adanya Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut, maka masyarakat dapat mengurus Perizinan secara mudah, cepat dan paralel (pengurusan perizinan sekaligus mencakup lebih dari satu izin secara terpadu dan bersamaan). Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten

Tanggamus terletak di sebelah Timur Pusat Ibu Kota Kabupaten yaitu Terletak di Jalan Ir. Hi. Juanda Pekon Terbaya Kecamatan Kota Agung dengan luas Kantor 800 M².

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2008 dengan dilandasi oleh beberapa Undang-Undang dan Peraturan, baik Peraturan Menteri, Peraturan Daerah maupun Peraturan Bupati sebagai berikut :

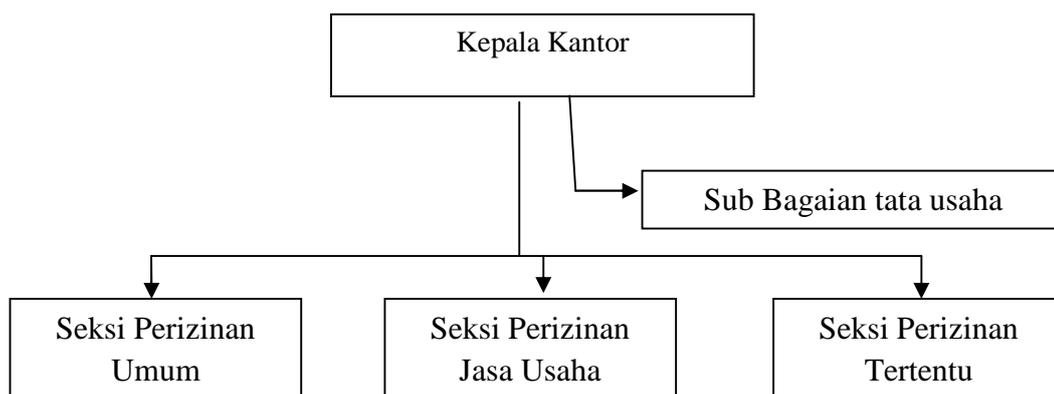
1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
2. Undang-Undang No. 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara
3. Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
4. Undang-Undang No. 2 Tahun 1997 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Tulang Bawang dan Tanggamus
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di daerah
7. Keputusan Menteri Pendagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Peraturan Daerah No. 01 Tahun 2008 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Kabupaten Tanggamus Periode 2005-2025.

9. Peraturan Daerah Kabupaten Tanggamus No. 08 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus
10. Peraturan Bupati Tanggamus Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus.

Adapun tujuan KPTSP adalah untuk memudahkan kepengurusan perizinan bagi masyarakat secara paralel (pengurusan perizinan sekaligus mencakup lebih dari satu izin secara terpadu dan bersama) cepat, mudah dan terjangkau.

B. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tanggamus Nomor 08 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai berikut:



Sumber: KPTSP Kabupaten Tanggamus

KPTSP dipimpin oleh Kepala Kantor dengan dibantu oleh Kasubbag Tata Usaha dan 3 (Tiga) Kasi yaitu Kasi Perizinan Umum, Kasi Perizinan Tertentu

dan Kasi Perizinan Jasa Usaha. Adapun Pejabat Kepala Kantor yang pernah menjabat adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Nama-Nama Kepala di lingkungan KPTSP Tanggamus

No	Nama / NIP	Masa Jabatan (Tahun)
1.	Drs. Faizul Syukri / NIP. 730.001.901	2008 – 2009
2.	Drs. Arifin Basroni, MM / NIP. 010.165.643	2009
3.	H. Romzi Halim, SE, MM / NIP. 19610222 1989031 005	2009 – 2010
4.	Drs. Irsan Rianto, MM / NIP. 19640519 198303 1 001	2010 – 2013
5.	Romas Yadi. S.Sos, MM / NIP. 19700930 199103 1 006	2013
6.	Drs. A. Dasmi, MM / NIP. 19660720 199011 1 001	2014 - Sekarang

Sumber : KPTSP Kabupaten Tanggamus

C. Visi dan Misi KPTSP

Sejak berdirinya Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah mempunyai Visi dan Misi sebagai berikut :

1. Visi

Visi adalah kondisi yang dicita-citakan untuk diwujudkan, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus mempunyai Visi “Terwujudnya Pelayanan Publik yang Cepat, Tepat, Mudah dan Transparan” Visi ini memuat empat kata kunci yaitu Cepat, Tepat, Mudah dan Transparan.

- a. Cepat adalah bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan perizinan tidak menunda-nunda waktu.

- b. Tepat adalah tepat dalam melaksanakan Pelayanan Perizinan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus memberi izin sasaran tepat waktu dan tepat guna.
- c. Mudah adalah bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus dalam memberikan Pelayanan selalu memberikan Kemudahan dalam birokrasi yang tidak berbelit- belit.
- d. Transparan adalah mudah di mengerti dan mudah dipahami.

2. Misi

- a. Menciptakan dan meningkatkan kualitas Pelayanan Publik yang Prima melalui Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparat yang profesional dan sistem kerja yang baik.
- b. Meningkatkan Pertumbuhan Usaha Ekonomi yang ada dari semua bidang Dunia Usaha.

D. Tugas dan Fungsi KPTSP

1. Tugas

Berdasarkan Perda Kabupaten Tanggamus Nomor 08 Tahun 2008 pada pasal 05, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus mempunyai tugas yaitu Membantu Bupati (pemerintah) dalam penyelenggaraan Perizinan dan Non-Perizinan tersebut dilaksanakan secara bertahap yang ditetapkan dengan peraturan Bupati.

2. Fungsi KPTSP

Didalam menyelenggarakan tugas tersebut di atas, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus mempunyai fungsi:

- a. Perencanaan, yaitu melakukan kegiatan-kegiatan Perencanaan dibidang layanan perizinan (terutama mekanisme, prosedur dan persyaratan, serta pemberian izin), sehingga pemohon akan terlayani secara baik, transparan dan tepat waktu.
- b. Pengkoordinasian, yaitu melakukan kegiatan koordinasi dengan dinas-dinas terkait dalam pelaksanaan pemberian izin kepada masyarakat.
- c. Pelayanan, yaitu memberikan layanan perizinan yang dilaksanakan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP).
- d. Pengendalian, yaitu mengendalikan kegiatan-kegiatan layanan perizinan sehingga sesuai dengan mekanisme, prosedur dan persyaratan yang telah dilakukan.
- e. Monitoring dan Evaluasi, yaitu melakukan kegiatan monitoring untuk melihat sejauh mana pelaksanaan penyelenggaraan perizinan dilaksanakan, dan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan perizinan sehingga diketahui dimana terdapat kendala atau permasalahan, serta mencari solusi pemecahannya.
- f. Penanganan Pengaduan, dalam hal ini masyarakat dapat melakukan pengaduan terkait hal-hal yang berhubungan dengan perizinan dan Non perizinan.
- g. Pelaksanaan tugas Ketatausahaan.

3. Sumber Daya Manusia

Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus berjumlah 12 (Dua belas) orang PNS dan 56 (Limapuluh Enam) orang Tenaga Sukarela.

Tabel 3. Susunan PNS berdasarkan kepangkatan

No	PANGKAT	JUMLAH	KET
1.	Pembina Utama Muda (IV/c)	-	
2.	Pembina Tingkat I (IV/b)	-	
3.	Pembina (IV/a)	1 Orang	
4.	Penata Tingkat I (III/d)	2 Orang	
5.	Penata (III/c)	1 Orang	
6.	Penata Muda Tingkat I (III/b)	2 Orang	
7.	Penata Muda (III/a)	1 Orang	
8.	Pengatur Muda Tingkat I (II/d)	1 Orang	
9.	Pengatur (II/c)	1 Orang	
10.	Pengatur Muda Tingkat I (II/b)	1 Orang	
11.	Pengatur Muda (II/a)	-	
12.	Tenaga Kerja Sukarela	56 Orang	
	JUMLAH	66 Orang	

Sumber : KPTSP Kabupaten Tanggamus

Sedangkan berdasarkan latar belakang pendidikan, terutama bagi PNS pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Jenjang Pendidikan Pegawai KPTSP Tanggamus

No	JENJANG PENDIDIKAN	JUMLAH	KET
1.	Strata II	3 Orang	
2.	Strata I	1 Orang	
3.	Diploma	2 Orang	
4.	SMA	2 Orang	

Sumber : KPTSP Kabupaten Tanggamus

Dalam menjalankan tugas dan fungsi KPTSP pada saat ini Kepala Kantor di bantu oleh Kasubbag dan beberapa Kasi yaitu :

Tabel 5. Pejabat Pelaksana Tugas dan Fungsi KPTSP Tanggamus

No	Nama/Nip	Jabatan
1.	Riza Maulana, S.IP / NIP. 19800708 200604 1 008	Ka Sub Bagian Tata Usaha
2.	Hanafi, SE, MM / NIP. 19661107 199203 1 003	Ka Seksi Perizinan Jasa Usaha
3.	Nurhadi, SE, MM / NIP. 19640712 198603 1 020	Ka Seksi Perizinan Tertentu
4.	Ismail, S.Pd / NIP. 19670707 198903 1 005	Ka Seksi Perizinan Umum

Sumber : KPTSP Kabupaten Tanggamus

E. Bagian Perizinan Umum.

1. Tugas dan Fungsi Bagian Perizinan Umum:

- a. Melaksanakan koordinasi, sinkronisasi dan kerjasama dengan Sub bagian Tata Usaha dan seksi-seksi dalam rangka penyusunan program dan penyusunan anggaran Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- b. Mempelajari Peraturan Perundang-undangan yang berhubungan dengan Perizinan Umum.
- c. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas seksi Perizinan Umum dan penyusunan bahan untuk pemecahan.
- d. Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis pelayanan administrasi sesuai dengan bidang tugasnya.
- e. Melaksanakan pemberian informasi tentang perizinan Umum.
- f. Melaksanakan Advis planning dan Operasional Call Centre.
- g. Melaksanakan pelayanan penerimaan pengajuan permohonan Perizinan Umum dan penyerahan Perizinan Umum.

- h. Melaksanakan pemeriksaan berkas permohonan dan persyaratan administrasi.
- i. Melaksanakan Pelayanan legalisasi Perizinan Umum.
- j. Melaksanakan pembuatan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).
- k. Melaksanakan pembuatan draft penerapan Izin.
- l. Melaksanakan analisis pengembangan kerja seksi Pelayanan pelayanan Umum.
- m. Menyusun dokumentasi sistem informasi perizinan.
- n. Menerima pengaduan dan komplain masyarakat terhadap pelayanan Perizinan Umum yang diberikan.
- o. Mengarahkan dan memotivasi aparatur non struktural di lingkungan seksi Perizinan Umum.
- p. Mendiatribusikan Tugas seksi Perizinan Umum kepada bawahan.
- q. Menerima dan mempelajari laporan dan saran dari bawahan sebagai masukan untuk dijadikan bahan dalam menyusun program kerja selanjutnya.
- r. Mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas dan melakukan pembinaan kepada bawahan.
- s. Melaksanakan kerja sama dengan unit kerja yang ada guna menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.
- t. Membuat laporan Kepada Kepala Kantor sebagai masukan untuk dijadikan bahan dalam menyusun program kerja selanjutnya.
- u. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang di perintah oleh atasan.

2. Jenis – jenis perizinan pada KPTSP (Perbup No. 38 Tahun 2008)

- a. Surat izin tempat usaha (situ) / gangguan (ho)
- b. Izin penggunaan tanah pertanian ke non pertanian
- c. Izin usaha industri (iui)
- d. Tanda daftar gudang (tdg)
- e. Tanda daftar perusahaan (tdp)
- f. Surat izin usaha perdagangan (siup)
- g. Izin mendirikan bangunan (imb)
- h. Surat izin usaha kepariwisataan (siuk)
- i. Izin usaha angkutan
- j. Izin sarana kesehatan
- k. Surat izin usaha jasa konstruksi (siujk)
- l. Izin reklame
- m. Izin pemanfaatan air tanah dan permukaan
- n. Izin usaha perikanan

3. Persyaratan Pembuatan Perizinan

a. Izin Tempat Usaha (Situ /Izin Gangguan / Ho)

- 1) Surat permohonan
- 2) Akte pendirian Perusahaan (bagi yang berbadan hukum)
- 3) Identitas Pemohon / KTP
- 4) Surat Pernyataan Pemohon
- 5) Surat Persetujuan tetangga
- 6) Rekomendasi Kepala Pekon dan Camat
- 7) Berita acara pemeriksaan petugas teknis

4. Prosedur Pelayanan Perizinan



Sumber: KPTSP Tanggamus

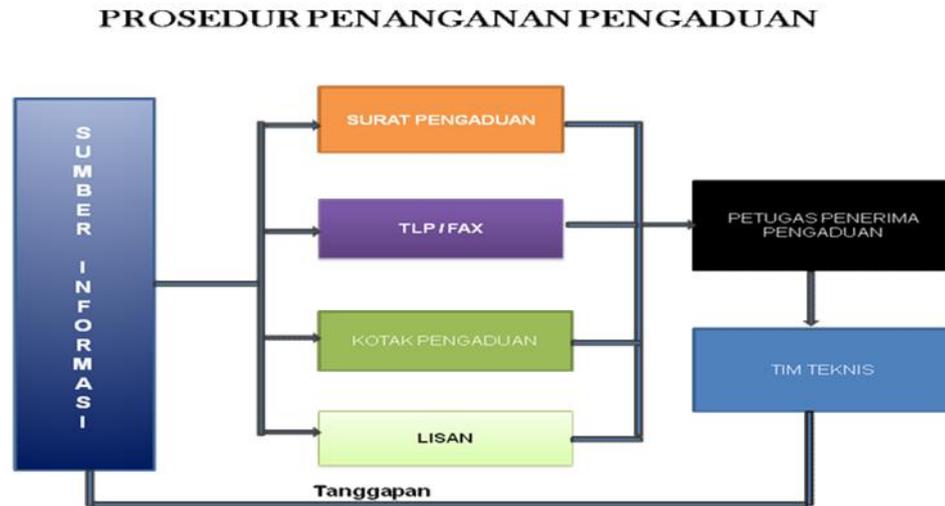
F. Waktu Proses Perizinan

Tabel 6. Jenis-jenis perizinan dan waktu proses

NO	Jenis Izin	Waktu Proses
1.	Surat Izin Tempat Usaha (Situ) / Gangguan (Ho)	7 hari
2.	Izin Penggunaan Tanah Pertanian Ke Non Pertanian	5 hari
3.	Izin Usaha Industri (Iui)	14 hari
4.	Tanda Daftar Gudang (TDG)	5 hari
5.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	5 hari
6.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	5 hari
7.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	14 hari
8.	Surat Izin Usaha Kepariwisata (SIUK)	3 hari
9.	Izin Usaha Angkutan	3 hari
10.	Izin Sarana Kesehatan	10 hari
11.	Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)	7 hari
12.	Izin Reklame	10 hari
13.	Izin Pemanfaatan Air Tanah Permukaan	14 hari
14.	Izin Usaha Perikanan	14 hari

Sumber : KPTSP Tanggamus

G. Proses Penanganan Pengaduan



Sumber : KPTSP Tanggamus

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus merupakan salah satu bentuk pelayanan Publik pada masyarakat yang di harapkan dapat dijadikan pedoman dan informasi bagi masyarakat luas dalam membuat perizinan. Pembuatan Perizinan pada akhirnya akan meningkatkan investasi masyarakat dan akan berdampak positif pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang akan menunjang pembangunan serta perkembangan di wilayah Kabupaten Tanggamus.

VI. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Profesionalisme pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus dalam pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Profesionalisme pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Tanggamus dalam pemberian pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) masih kurang profesional.
2. Pelayanan tidak sesuai SOP yaitu masih ada keterlambatan pelayanan, dedikasi pelayanan lemah. Pegawai belum mempunyai keterampilan dan berorientasi ke depan.
3. Kerja pegawai yang sudah masuk dalam kategori profesionalisme adalah pegawai mempunyai ilmu, pengalaman serta kecerdasan dan pegawai mempunyai sikap mandiri.
4. Dari kelebihan dan kelemahan aspek profesionalisme pegawai tersebut disimpulkan pegawai memiliki potensi ilmu, pengalaman serta kecerdasan namun tidak disertai dengan dedikasi pelayanan prima.

B. Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan simpulan di atas, penulis memberikan saran untuk pegawai pelayanan SITU, yaitu sebagai berikut:

1. Pimpinan harus melakukan pembinaan terhadap pegawai untuk meningkatkan dedikasi pelayanan.
2. Lembaga mengadakan pelatihan terkait keterampilan yang dibutuhkan pegawai terhadap tugasnya.
3. Pegawai harus selalu belajar dan beradaptasi mengenai cara memberikan pelayanan prima.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Anwar, Qomari. dan Syaiful, Sagala. 2006. *Profesi Jabatan Kependidikan dan Guru Sebagai Upaya Menjamin Kualitas Pembelajaran*. Jakarta: Uhamka Press.

Batinggi, Ahmad. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Universitas Terbuka

Kubicek, Herbert & Hagen, Martin. 2001. *One-Stop Government in Europe: An Overviezv*. www.egov.vic.gov.au/onestop.pdf. Diunduh 10 Mei 2015.

Hanif, Nurcholis. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta : Grasindo.

Hasibuan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Cetakan 9. PT. Bumi Aksara

Kotler, Philip.1997. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 9th Ed, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Prenhallindo.

Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara

Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

- Noor, Juliansyah. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta : Kencana.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Sagala. 2005. *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Bandung : CV. Alfabeta
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press
- Siagian. 2006. *Marketing*. Yogyakarta: MedPress
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi dengan Metode R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta : Sinar Grafika
- Tjokrowinoto. 1996. *Pembangunan, Dilema, dan Tantangan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Trochidis, Ilias. 2008. *One-Stop Government: A Literature Review*. www.onestop.govproject.org, http://www.fub.it/files/onestop_gov_literature_review.pdf,
diunduh 10 Mei 2015

Wibawa, Fahmi. 2007. *Panduan Praktis Perizinan Usaha Terpadu*. Jakarta.

Grasindo.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 tetang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Daerah Kabupaten Tanggamus Nomor 08 Tahun 2008 Tentang KPTSP

Keputusan Bupati Tanggamus Nomor : 34 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Jabatan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus

Keputusan Bupati Nomor : 53 Tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pemrosesan dan Penandatanganan Pelayanan/Perijinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tanggamus.

Sumber Lain

Wikipedia. Pelayanan Publik. http://en.wikipedia.org/wiki/public_service

http://pustaka.unpad.ac.id/wpcontent/uploads/2013/10/pustaka_unpad_one_stop_service.pdf

<http://muhammadabcdefahrizal.blogspot.com/2012/03/ciri-ciri-seorang-profesional-di-bidang.html>