

**ANALISIS PROFESIONALISME PEGAWAI DALAM PELAYANAN  
PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN TAPANULI UTARA**

**TESIS**

OLEH

**MARSAUT PARULIAN LUMBANTORUAN  
NPM. 181801066**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
  2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
  3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

## ABSTRAK

### ANALISIS PROFESIONALISME PEGAWAI DALAM PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TAPANULI UTARA

Oleh :

**Nama** : Marsaut Parulian Lumbantoruan  
**NPM** : 181801066  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA  
**Pembimbing II** : Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, MMA

Pelayanan publik terhadap masyarakat seyogyanya memberikan kemudahan dan memberikan manfaat yang besar bagi keberlangsungan hidup masyarakat serta memberikan birokrasi yang bersih baik dalam memberikan pelayanan ataupun melayani masyarakat, dalam kepengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) setiap pegawai dituntut maksimal dalam memberikan informasi ataupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Utara. Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, dan teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian bahwa pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Utara telah menjalankan tugasnya dengan baik namun masih di butuhkan pelatihan khusus baik mengenai profesionalitas terhadap pegawai, melakukan sosialisasi serta memberikan kursus atau pelatihan dalam memberikan informasi terkait pelayanan yang akan diberikan. Dimana faktor Internal dan eksternal sangat mempengaruhi dalam memberikan pelayanan tersebut. Rekomendasi penelitian ini adalah Pimpinan instansi perlu memberikan pemahaman serta pelatihan khusus kepada pegawai bahwa dalam pelaksanaan pekerjaan pegawai harus lebih mengutamakan prinsip pelayanan. Pimpinan instansi perlu mengadakan sosialisasi mengenai peraturan terbaru, baik terhadap pegawai maupun masyarakat.

**Kata Kunci:** *Izin Mendirikan Bangunan, Profesionalisme Pegawai.*

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
  2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
  3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

## ABSTRACT

### **ANALYSIS OF EMPLOYEE PROFESSIONALISM IN LICENSING SERVICES IN THE INVESTMENT OFFICE AND ONE-STOP INTEGRATED LICENSING SERVICE IN NORTH TAPANULI REGENCY**

**By :**

**Name** : Marsaut Parulian Lumbantoruan  
**NPM** : 181801066  
**Study Program** : Master of Public Administration  
**Supervisor I** : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA  
**Supervisor II** : Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, MMA

Public services to the community should provide convenience and provide great benefits for the survival of the community and provide a clean bureaucracy both in providing services and serving the community, in managing the Building Construction Permit (IMB) every employee is required to provide maximum information or services provided to the community. The formulation of the problem in this study is how the service process for building construction permits (IMB) and the professionalism of employees in providing IMB services at the Investment Agency and One Stop Integrated Licensing Service, North Tapanuli Regency. The research used is descriptive method, and the data analysis technique uses descriptive qualitative. The results of the study show that employees at the One Stop Investment Service and One Stop Licensing Service of North Tapanuli Regency have carried out their tasks well but still need special training both regarding professionalism of employees, conducting socialization and providing courses or training in providing information related to services to be provided. Where internal and external factors are very influencing in providing these services. The recommendation of this research is that agency leaders need to provide special understanding and training to employees that in carrying out employee work, they must prioritize service principles. Institution leaders need to hold outreach on the latest regulations, both to employees and the public.

**Keywords:** Building Permit, Employee Professionalism



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kerangka Teori .....	9
2.1.1. Profesionalisme.....	9
2.1.2. Pelayanan.....	19
2.1.3. Terpadu Satu Pintu .....	25
2.1.4. Perizinan .....	27
2.2. Penelitian Terdahulu.....	33
2.3. Kerangka Pemikiran .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.2. Bentuk Penelitian.....	36
3.3. Informan Penelitian .....	37
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.5. Teknik Analisis Data .....	38
3.6. Definisi Operasional .....	40

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
4.1.1. Sejarah Singkat Kabupaten Tapanuli Utara.....	41
4.1.2. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tapanuli Utara .....	43
4.2. Pembahasan .....	68
4.2.1. Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Utara .....	68
4.2.2. Kendala Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Utara	94
A. Kendala Eksternal .....	94
B. Kendala Internal.....	95

## **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

5.1. Kesimpulan .....	104
5.2. Rekomendasi.....	105

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>106</b>
-----------------------------	------------

## **LAMPIRAN**

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Cita-cita pendirian Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dinyatakan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi serta keadilan sosial. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut, pemerintah menyelenggarakan pemerintahan yang pada pokoknya terdiri dari empat fungsi, yaitu: fungsi pelayanan, fungsi pengaturan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemberdayaan. Fungsi-fungsi tersebut merupakan fungsi yang sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Tetapi dari keempat fungsi tersebut, fungsi pelayanan publik merupakan fungsi paling fundamental yang harus diemban pemerintah baik ditingkat pusat maupun di daerah. Fungsi pelayanan tersebut diemban dan dilaksanakan oleh aparatur sipil negara, khususnya pegawai negeri sipil sesuai dengan bidang kerja masing-masing. Hal tersebut dinyatakan secara jelas dalam pasal 11 huruf b Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang menyatakan bahwa: pegawai aparatur sipil negara bertugas memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Dalam Pasal 2 menyatakan

kebijakan dan Manajemen ASN berdasarkan pada asas:

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23



a. kepastian hukum; b. profesionalitas; c. proporsionalitas; d. keterpaduan; e. delegasi; f. netralitas; g. akuntabilitas; h. efektif dan efisien; i. keterbukaan; j. nondiskriminatif; k. persatuan dan kesatuan; l. keadilan dan kesetaraan; dan m. kesejahteraan. Selanjutnya dalam Pasal 12 menyatakan pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Hal ini menunjukkan tugas pelayanan publik oleh aparatur sipil negara harus dilakukan secara profesional, jujur, adil, dan bebas dari pengaruh golongan dan partai politik.

Secara definisi, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan cirri-ciri pelayanan publik yang baik, yaitu: ramah dan komunikatif, responsif, sederhana, transparan, tepat waktu, akses yang mudah, tidak pilih kasih, tidak menerima gratifikasi, tidak mengutamakan hubungan keluarga, dan dapat memanfaatkan waktu secara maksimal. Pelayanan yang berkualitas tentu akan lebih menjamin terpenuhinya

harmonisasi antar lembaga negara dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 tentang Perubahan Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- a. Meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau) pada instansi pemerintah;
- b. Meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standardisasi pelayanan internasional pada instansi pemerintah; dan
- c. Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik oleh masing-masing instansi pemerintah.

Tetapi fakta menunjukkan bahwa praktek pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan sehingga banyak masyarakat yang mengeluh jika

UNIVERSITAS MEDAN AREA

berurusan dengan pemerintahan. Praktek pelayanan publik di Indonesia masih

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23



kepada pengguna jasa, terkadang terkesan berbelit-belit karena persyaratan yang dipenuhi cukup banyak dan prosedurnya melalui jalan yang panjang, aparat belum menunjukkan sikap ramah, sopan, dan santun pada pengguna jasa, masih ada pegawai yang tidak berada pada tempat kerjanya atau mejanya kosong disaat pengguna jasa membutuhkan pelayanan, masih ada pegawai yang mementingkan kepentingan pribadi dan terlalu tunduk dengan apa yang diperintahkan pimpinan, dan aparat juga belum tanggap terhadap keluhan masyarakat pengguna jasa. Praktek pelayanan publik yang demikian tentu akan menyulitkan pengguna jasa administrasi sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap fungsi pelayanan pemerintah. Pada sisi lain, terdapat juga kelompok pengguna jasa yang dimudahkan dalam pengurusan administrasi, bahkan dalam beberapa kejadian justru aparat itu sendiri yang lebih sibuk melengkapi berkas dibanding dengan pengguna jasa. Dalam kondisi ini terdapat kemungkinan berkas-berkas yang tidak layak diterima begitu saja walaupun tidak memenuhi syarat yang ditetapkan. Terdapat praktek diskriminasi dalam pelayanan, entah karena hubungan keluarga atau karena adanya gratifikasi atau karena hal lainnya, tetapi hal tersebut sangat berpotensi merugikan masyarakat dan negara.

Oleh karena itu pegawai seharusnya professional dalam memberikan pelayanan. Profesionalisme adalah gambaran mengenai derajat atau tingkat pengetahuan dan tingkat keahlian serta sikap yang dimiliki oleh seseorang untuk dapat melakukan tugas sesuai dengan profesi atau jabatannya. Profesionalitas

UNIVERSITAS MEDAN AREA

merupakan sebutan yang mengacu pada sikap mental dalam bentuk komitmen

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber.

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

meningkatkan kualitas profesionalnya. Seorang profesional akan lebih mementingkan kualitas pelayanan dalam profesinya dibanding kepentingan lainnya, dan akan selalu menjaga nilai-nilai integritas pribadi sesuai profesi yang dimiliki. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur profesionalisme adalah: keterampilan, pendidikan, pelatihan, otonomi kerja, dan kode etik. Keterampilan mengacu pada pengetahuan seseorang tentang profesinya, pendidikan mencakup semua jenis dan tingkat pendidikan yang diperoleh sesuai dengan profesinya, pelatihan mencakup semua jenis pelatihan dan frekuensi pelatihan yang diterima selama menekuni profesinya, otonomi kerja merupakan gambaran kepercayaan yang diberikan kepada seseorang dalam bidang profesinya, sedangkan kode etik merupakan pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan dalam melaksanakan profesinya.

Pelayanan prima yang diberikan harus sesuai standar operasional prosedur (SOP) yaitu seperangkat tolok ukur pelayanan pendidikan (akademik dan non akademik) yang mencakup masukan, proses, hasil, keluaran serta manfaat pendidikan yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja. Standar mutu terdiri atas beberapa sub butir penilaian yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengukur, menetapkan mutu pelayanan dan kelayakan pelayanan unit kerja sesuai program-programnya.

Salah satu fungsi pelayanan pemerintah yang sangat penting bagi masyarakat adalah fungsi pelayanan perizinan. Perizinan adalah merupakan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

memberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Adapun manfaat dari perizinan

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area



adalah mengendalikan perilaku warga, mencegah bahaya bagi lingkungan hidup, melindungi objek-objek tertentu, membagi sumber daya yang terbatas.

Kabupaten Tapanuli Utara adalah salah satu Kabupaten di wilayah administrasi Provinsi Sumatera Utara. Pelayanan perizinan di daerah tersebut diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Tetapi menurut pengamatan penulis bahwa pelayanan perizinan pada instansi tersebut belum dilaksanakan dengan baik, sehingga pelayanan terhadap masyarakat tidak efektif.

Diantaranya izin mendirikan bangunan (IMB), izin usaha, izin penanaman modal. Izin-izin ini sering dikeluhkan masyarakat karena persyaratan, prosedur yang dilaluipun cukup panjang dan berbelit-belit.

Permasalahan yang terjadi di DPMPSTP Kabupaten Tapanuli Utara yaitu terhadap pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang menurut peneliti berdasarkan data wawancara yang didapat dari salah satu masyarakat yang sedang mengurus IMB (data wawancara terlampir) masih terkesan terlalu Panjang, berbelit-belit dan menyusahakan masyarakat serta kurangnya petugas dalam memberikan pelayanan pada dinas berdampak pada keterlambatan penyelesaian berkas perizinan. Proses pelayanan perizinan akan semakin lama, disamping dengan jumlah pegawai yang hanya 27 orang terdapat beberapa jenis perizinan yang memerlukan kunjungan lapangan. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: Analisis Profesionalisme Pegawai Dalam

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23



## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)?
2. Bagaimana kendala profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Utara ?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui efektifitas dan menganalisis system dan proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Utara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana meningkatkan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan terkait dengan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Utara.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

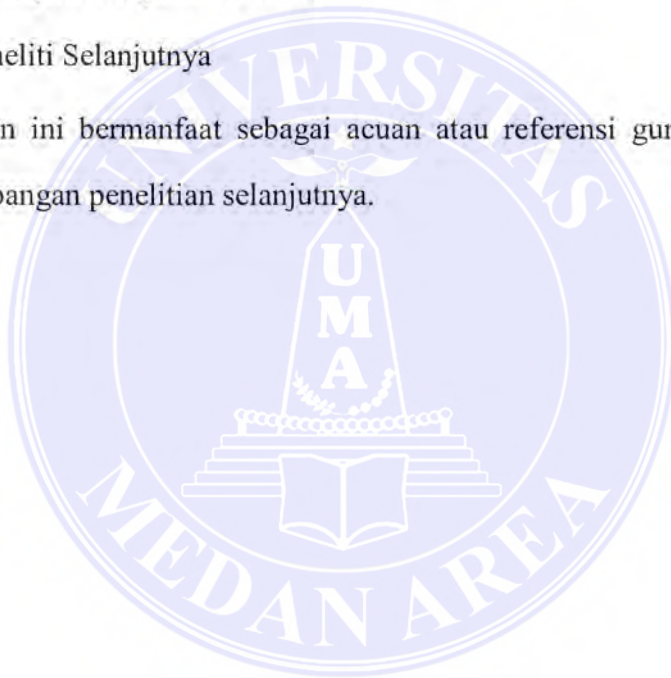
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PSIKIS MEDAN AREA  
Manfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan di

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi yang bermanfaat dan dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk melakukan perbaikan khususnya tentang profesionalisme pegawai dalam pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Utara.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini bermanfaat sebagai acuan atau referensi guna melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Kerangka Teori

##### 2.1.1. Profesionalisme

##### 2.1.1.1. Pengertian Profesionalisme

Profesionalisme berasal dari kata profesi yang artinya suatu bidang pekerjaan yang ingin atau akan ditekuni oleh seseorang. Profesi juga diartikan sebagai suatu jabatan atau pekerjaan tertentu yang mensyaratkan pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperoleh dari pendidikan akademis yang intensif. Menurut Kunandar (2014:45) bahwa profesi adalah suatu pekerjaan atau jabatan yang menuntut keahlian tertentu. Artinya suatu pekerjaan atau jabatan yang disebut profesi tidak dapat dipegang oleh sembarangan orang, tetapi memerlukan persiapan melalui pendidikan dan pelatihan secara khusus.

Profesional adalah pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dan menjadi sumber penghasilan kehidupan yang memerlukan keahlian, atau kecakapan yang memenuhi standar mutu atau norma tertentu serta memerlukan pendidikan profesi. Menurut Suyanto dan Djihad (2013:25) bahwa profesionalisme adalah sebutan yang mengacu kepada sikap mental dalam bentuk komitmen anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalnya. Seorang guru yang memiliki profesionalisme tinggi akan meningkatkan kualitas profesionalnya serta komitmennya terhadap perwujudannya dan



Berdasarkan definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa profesi adalah suatu keahlian (*skill*) dan kewenangan dalam suatu jabatan tertentu yang mensyaratkan kompetensi (pengetahuan sikap dan keterampilan) secara khusus yang diperoleh dari pendidikan akademik dan intensif. Sedangkan profesionalisme adalah kondisi, arah, nilai, tujuan, dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan yang berkaitan dengan mata pencarian seseorang.

Kata profesionalisme dipakai sebagai senjata melegitimasi Undang-undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (UU ASN 2014) sekaligus cara mencapai tujuan. Tidak ada masalah, sepanjang profesionalisme bisa dilaksanakan dengan baik, itu adalah hal yang bagus. Ada rasa optimisme baru dan bangga pada semua komponen yang terlibat dalam proses pembuatan, disahkan dan diundangkannya UU ini, karena bila dicermati dari pasal 1 sampai 144 dalam UU ASN 2014 pada prinsip pokoknya adalah memberi sarana dan prasarana agar Profesi pegawai ASN menjadi profesional, sehingga akan tercipta Indonesia yang lebih baik, kecuali kekurangan satu pasal yang bisa dipakai alat perlindungan/pertahanan diri pegawai ASN yang profesional yang independen terbebas dari intervensi.

Istilah profesional itu berlaku untuk semua personil mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Profesional dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Menurut Korten & Alfonso (dalam Tjokrowinoto

UNIVERSITAS MEDAN AREA

2012:191) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah  
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

(*bureaucratic competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*). Terpenuhiya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

Dalam Undang-Undang ASN Nomor 5 Tahun 2014, Pasal 69, disebutkan bahwa pengembangan karir PNS dilakukan berdasarkan kualifikasi, kompetensi, penilaian kinerja, dan kebutuhan instansi pemerintah. Kompetensi sebagaimana dimaksud meliputi kompetensi teknis, manajerial dan sosio kultural. Kompetensi teknis diukur dari tingkat dan spesialisasi pendidikan, pelatihan teknis fungsional, dan pengalaman bekerja secara teknis. Kompetensi manajerial diukur dari tingkat pendidikan, pelatihan struktur atau manajemen, dan pengalaman kepemimpinan. Kompetensi sosial kultural diukur dari pengalaman kerja berkaitan dengan masyarakat manajemen dalam hal agama, suku, dan budaya sehingga memiliki wawasan kebangsaan.

Kompetensi manajerial yang disesuaikan dengan fungsi/peran jabatan adalah:

1. Memimpin perubahan (*leading change*), yaitu visioner (memiliki visi), keluwesan berpikir, pemikiran startegis, pembaharu, kreatif/inovatif, daya juang/keuletan, pembelajar, manajemen perubahan, adaptasi terhadap perubahan.
2. Memimpin personel (*leading people*), yaitu membangun tim, orientasi

UNIVERSITAS MEDAN AREA

pada pelayanan, kemampuan mengelola konflik, membimbing  
 © Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
 Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23



3. Mencapai hasil (*result driven*), yaitu pengambilan keputusan, penyelesaian masalah, kewirausahaan, berpikir analitis. berpikir konseptual.
4. Membangun kemitraan dan berkomunikasi, yaitu membangun jejaring kerja, negosiasi, komunikasi lisan, komunikasi tulis, keahlian interpersonal.
5. Mengelola sumber daya organisasi, yaitu kemampuan mengelola sumber daya manusia, kemampuan mengelola keuangan, kemampuan memanfaatkan teknologi.

Kompetensi teknis yang disesuaikan dengan fungsi/peran jabatan adalah:

1. Penempatan tenaga kerja, yaitu perencanaan tenaga kerja, bimbingan penyuluhan jabatan, antar kerja antar negara, informasi pasar kerja, tenaga kerja asing, usaha mandiri, bursa kerja.
2. Peningkatan kompetensi dan produktivitas tenaga kerja, yaitu pemagangan, pengukuran produktivitas, manajemen pelatihan dan bimbingan produktivitas.

Kompetensi sosial kultural yang disesuaikan dengan fungsi/peran jabatan adalah:

1. Kepedulian budaya, yaitu tanggap/kepekaan budaya (*cultural awareness*)
2. Kepedulian sosial, yaitu hubungan sosial (*Social Relationship*), tanggap/kepekaan konflik (*Conflict Awareness*), pengendalian diri (*Self Controlling*) dan empati (*Empathy*).

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Menurut Atmosoeparto (2010:51) yang menyebutkan bahwa

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23



pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisamelakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu. Sedangkan arti kata profesionalisme menurut Siagian (2011:163) adalah keandalan dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh “klientele” (pelanggan atau masyarakat). Profesionalisme sebagai refleksi dari cerminan kemampuan, keahlian akan dapat berjalan efektif apabila didukung oleh adanya kesesuaian antara tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja pegawai yang menjadi tanggung jawabnya.

Dalam rangka mengembangkan suatu etika pemerintahan tidaklah semata-mata mendoktrinasikan apa yang boleh dan tidak boleh dikerjakan oleh aparat pemerintahan, tetapi lebih dari itu adalah upaya yang terus menerus dilakukan untuk meningkatkan professional integrity (integritas profesional) yang bermanfaat bagi penyempurnaan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk itu menurut Mertin Jr (dalam Islamy, 2014:25-26), karakteristik/ciri-ciri sosok profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, diantaranya, meliputi:

1. *Equality*: Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa

memandang analisis politik, status sosial dan sebagainya. Bagi mereka

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur,

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

2. *Equity*: Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup. Selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik kadang-kadang diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama (misalnya menghapus diskriminasi pekerjaan, sekolah, perumahan dan sebagainya) dan kadang-kadang pula diperlukan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu (pemberian kredit tanpa bunga kepada pengusaha lemah dsb).
3. *Loyalty*: Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.
4. *Accountability*: Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggungjawab atas apapun yang dikerjakan dan harus menghindarkan diri dari sindroma “saya sekedar melaksanakan perintah atasan”.

Peningkatan kreativitas kerja hanya mungkin terjadi apabila, pertama: terdapat iklim yang mendorong aparatur untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya secara inovatif; kedua: terdapat kesediaan pimpinan untuk memberdayakan bawahannya, antara lain melalui partisipasi bawahan untuk mengambil keputusan yang menyangkut pekerjaannya, mutu hasil pelaksanaan tugasnya, kariernya dan cara-cara yang dianggapnya paling efektif dalam menyelesaikan permasalahan di tempat pekerjaan (Siagian, 2011:164).

#### 2.1.1.2. Unsur-unsur Profesionalisme

Profesionalisme merupakan sebutan yang mengacu pada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah.



Menurut Mulyasa (2010:39) bahwa profesionalisme pada umumnya berkaitan dengan pekerjaan, namun pada umumnya tidak semua pekerjaan adalah profesi, karena profesi memiliki karakteristik sendiri yang membedakannya dari pekerjaan lainnya. Profesionalitas berkaitan dengan mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau ciri orang yang profesional.

Pengertian ini menggambarkan bahwa profesionalisme memiliki dua kriteria pokok, yaitu keahlian dan bayaran. Kedua hal itu merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan. Seseorang dikatakan memiliki profesionalisme manakala memiliki dua hal pokok tersebut, yaitu keahlian (kompetensi) yang layak sesuai bidang tugasnya dan pendapatan yang layak sesuai kebutuhan hidupnya.

Sebagai bahan perbandingan profesionalisme pegawai dalam bekerja menurut Sedarmayanti (2012:182), memiliki cakupan yang sangat kompleks, pada awalnya, adalah kemampuan atau karakteristik dasar yang dimiliki seseorang, tetapi dapat dikembangkan menjadi lebih baik sesuai dengan kebutuhan.

Beberapa komponen dasar kemampuan yang dimiliki oleh seorang profesional adalah sebagai berikut:

- a. Kemampuan teknik. Kemampuan teknik dalam prakteknya adalah bersifat keterampilan dan kemampuan khusus yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugasnya.
- b. Kemampuan manajerial. Kemampuan manajerial berkaitan dengan kemampuan manajerial dalam hal perencanaan, pengorganisasian,



- c. Kemampuan sosial. Kemampuan sosial adalah kemampuan seseorang dalam berinteraksi dengan pihak lain.
- d. Kemampuan strategi. Kemampuan strategi adalah kemampuan melihat jauh ke depan sehingga dapat merumuskan berbagai kebijakan yang sifatnya strategis.
- e. Kemampuan etika. Kemampuan etika adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan pertimbangan etika dan moral.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat dinyatakan bahwa profesionalisme seseorang dalam bekerja berkaitan erat dengan kemampuan teknik, manajerial, sosial, strategi dan etika, yang saling berkaitan antara satu dengan lainnya.

### **2.1.1.3. Prinsip-Prinsip Profesionalisme**

Menurut Moenir (2012:69), beberapa prinsip yang dikembangkan dalam profesionalisme kerja adalah sebagai berikut:

- a. Mengatur Diri. Organisasi profesi harus bisa mengatur organisasinya sendiri tanpa campur tangan pemerintah. Profesional diatur oleh mereka yang lebih senior, praktisi yang dihormati, atau yang berkualifikasi paling tinggi
- b. Layanan publik. Diperolehnya penghasilan dari kerja profesinya dapat dipertahankan selama berkaitan dengan kebutuhan publik, seperti layanan dokter berkontribusi terhadap kesehatan masyarakat
- c. Status dan imbalan. Profesi yang paling sukses akan meraih status yang tinggi, prestise, dan imbalan yang layak bagi para anggotanya. Hal ini bisa dianggap sebagai pengakuan terhadap layanan yang diberikan pada masyarakat.

- d. Tanggung jawab. Tanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan dan hasilnya yang berdampak pada kehidupan orang lain atau masyarakat umumnya.
- e. Keadilan. Prinsip ini menuntut kita untuk memberikan kepada siapa saja apa yang menjadi haknya.
- f. Otonomi. Prinsip ini menuntut agar setiap kaum profesional memiliki dan di beri kebebasan dalam menjalankan profesinya.

Berdasarkan uraian di atas maka diketahui bahwa seorang professional memiliki beberapa prinsip yang terus menerus dikembangkan dalam pelaksanaan pekerjaannya sehingga hasil kerja tersebut mencerminkan profesionalismenya dalam bekerja. Beberapa prinsip yang dikembangkan seorang professional dalam bekerja adalah mengatur diri, layanan publik, status dan imbalan, tanggung jawab, keadilan dan otonomi.

#### 2.1.1.4. Dimensi Profesionalisme

Profesionalisme yang akan dijadikan sebagai indikator dalam penelitian ini mengacu pada faktor yang mempengaruhi profesionalisme yaitu keterampilan, pendidikan, pelatihan, otonomi kerja dan kode etik.

Menurut Mukhtar Lutfi dalam: Nurdin dan Adriantoni (2019:4), delapan kriteria yang harus dipenuhi oleh suatu pekerjaan agar dapat disebut sebagai profesi, yang dijadikan dimensi profesionalitas dalam penelitian ini adalah sebagai

1. Panggilan hidup yang sepenuh waktu  
Profesi adalah pekerjaan yang menjadi panggilan hidup seseorang yang dilakukan sepenuhnya serta berlangsung untuk jangka waktu yang lama, bahkan seumur hidup.
2. Pengetahuan dan kecakapan/keahlian  
Profesi adalah pekerjaan yang dilakukan atas dasar pengetahuan dan kecakapan/keahlian yang khusus dipelajari.
3. Kebakuan yang universal  
Profesi adalah pekerjaan yang dilakukan menurut teori, prinsip, prosedur dan anggapan dasar yang sudah baku secara umum (universal) sehingga dapat dijadikan pegangan atau pedoman dalam pemberian pelayanan terhadap mereka yang membutuhkan.
4. Pengabdian  
Profesi adalah pekerjaan utama sebagai pengabdian pada masyarakat bukan untuk mencari keuntungan secara material/financial bagi diri sendiri.
5. Kecakapan diagnostik dan kompetensi aplikatif  
Profesi adalah pekerjaan yang mengandung unsur-unsur kecakapan diagnostik dan kompetensi aplikatif terhadap orang atau lembaga yang dilayani.
6. Otonomi  
Profesi adalah pekerjaan yang dilakukan secara otonom atas dasar prinsip-

UNIVERSITAS MEDAN AREA

prinsip atau norma-norma yang ketetapanannya hanya dapat diuji atau dinilai

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang untuk menyalin atau menyebarluaskan karya ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23



## 7. Kode etik

Profesi adalah pekerjaan yang mempunyai kode etik yaitu norma-norma tertentu sebagai pegangan atau pedoman yang diakui serta dihargai oleh masyarakat.

## 8. Hubungan masyarakat

Profesi adalah pekerjaan yang dilakukan untuk melayani mereka yang membutuhkan pelayanan (klien) yang pasti dan jelas subjeknya.

### 2.1.2. Pelayanan

#### 2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Prawirosentono (2012:6) definisi mutu atau kualitas adalah keadaan fisik, fungsi dari suatu produk atau jasa yang bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai nilai uang yang dikeluarkan. Sedangkan Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten (Lupiyoadi, 2012:144).

Dalam kehidupan sehari-hari orang sering mendengar mengenai masalah kualitas. Kualitas sering disangkutpautkan dengan efek atau akibat yang diperoleh dari suatu produk yang digunakan. Contohnya mengenai produk-produk yang diproduksi oleh perusahaan-perusahaan luar negeri, orang cenderung mendefinisikan bahwa produk-produk luar negeri tersebut mempunyai kualitas

yang baik. Bila ada pertanyaan mengenai apa itu kualitas orang cenderung sulit

dalam mendefinisikannya, karena orang mempunyai pandangan penilaian dan

Keyakinan yang berbeda-beda terhadap suatu kualitas. Banyaknya definisi mengenai

kualitas tersebut menimbulkan suatu gagasan bahwa kualitas itu ditentukan oleh pelanggan.

Menurut Iqbal (2013:18) bahwa kualitas merupakan perwujudan atau gambaran-gambaran hasil yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan. Selanjutnya menurut Tjiptono dan Diana (2012:110) bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dari definisi-definisi yang disimpulkan terdapat kesamaan-kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Dapat juga disimpulkan bahwa kualitas itu adalah suatu kepuasan pelanggan yang diperolehnya dari produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi keinginannya sehingga timbul suatu pandangan positif.

Kualitas pelayanan yang ditawarkan suatu perusahaan akan mempengaruhi kesetiaan para konsumen untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Tjiptono dan Diana (2012:51) mengatakan kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
- untuk mengimbangi harapan pelanggan.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23



Menurut Rahmayanty (2010:5) mengatakan pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan. Tanpa pelanggan, kita atau perusahaan tidak punya apa-apa. Perusahaanlah yang bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah kita bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Oleh karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.

Menurut Laksana (2014:72) bahwa kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Kualitas pelayanan lebih menekankan pada aspek kepuasan pelanggan yang diberi perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak di sektor jasa tergantung kualitas pelayanan yang ditawarkan. Meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan jasa dapat dilakukan dengan membina dan melatih para karyawannya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Pelanggan sebagai sumber tenaga kerja tanpa sumber tenaga kerja kepada pelanggan untuk

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23



menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan tersebut memungkinkan perusahaan untuk selalu memahami dengan seksama harapan-harapan para pelanggan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan. Keunggulan suatu jasa tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang harus dikerjakan dengan baik, aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan berkesinambungan baik sebagai pemimpin pasar atau sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu jasa tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Pelayanan kepada pelanggannya beraneka ragam jenisnya, untuk itu diperlukan customer service yang berkualitas dan terampil dalam memberikan masing-masing jenis pelayanan. Penentuan pasar sebagai pasar yang ingin dilayani merupakan salah satu aspek yang penting dalam rangka menyusun rancangan jasa. Dalam pasar terdapat pelanggan yang memiliki kebutuhan dan keinginan tertentu yang mungkin bersedia atau sanggup melibatkan diri dalam proses pertukaran guna memuaskan keinginan dan kebutuhan tersebut. Dengan ditetapkannya pasar sasaran, perusahaan lebih mudah menyeimbangkan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

---keterampilan dan kapasitasnya dengan kebutuhan dan keinginan pelanggannya

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

Menurut Lupiyoadi (2012:160) bahwa Peranan *Contact Personal* (hubungan pribadi) sangat penting dalam menentukan kualitas jasa. Setiap jasa memerlukan *service excellence* (keunggulan jasa), yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Pecapaian *excellence* (keunggulan) bukanlah pekerjaan mudah, akan tetapi bila hal tersebut dapat dilakukan, perusahaan akan memperoleh manfaat besar terutama berupa kepuasan dan loyalitas. Kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai sumber keunggulan bersaing untuk mendorong pelanggan dalam memilih tempat untuk mendapatkan makanan cepat saji.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2012:182), yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan-santunan,

UNIVERSITAS MEDAN AREA

dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23



para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan denganberupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Menurut Utami (2013:253) terdapat dua pendekatan dalam konsep kualitas, yaitu:

#### 1. Pendekatan Objektif

Pendekatan objektif merupakan pendekatan yang menekankan pada pandangan kualitas secara internal, melalui pendekatan produksi dan penawaran, mengadaptasi pada pandangan yang bersifat spesifikasi yang belum mapan, meniadakan kesalahan transaksi, rendahnya biaya dan penghindaran terhadap penyimpangan dari seperangkat standar, serta sesuai dengan aktifitas yang distandarkan.

#### 2. Pendekatan Subjektif

Pendekatan subjektif merupakan pendekatan yang menekankan pada pandangan terhadap kualitas, pendekatan pemasaran atau permintaan.

#### 2.1.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dari penelitian Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono dan Diana (2012:70), ada 10 dimensi umum yang mewakili kriteria penilaian yang

digunakan pengguna jasa untuk menilai kualitas pelayanan dan dirangkum dalam

5 dimensi. Adapun ke-5 dimensi umum tersebut adalah berikut ini :

1. Mengetahui dan memahami kebutuhan pelanggan
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area



1. **Bukti Langsung (*Tangibles*):** Perihal dari fasilitas fisik, peralatan personil dan alat-alat komunikasi.
2. **Keandalan (*Reliability*):** Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat.
3. **Daya Tanggap (*Responsiveness*):** Kemampuan untuk membantu pengguna jasa dengan memberikan pelayanan yang tepat.
4. **Jaminan (*Assurance*):** mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh setiap staf.
5. **Empati (*Empathy*):** Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### 2.1.3. Satu Pintu

Merupakan sistem layanan dimana masyarakat hanya dilayani dan hanya berhubungan dengan customer service, tidak berhubungan dengan yang memproses perijinan (back office). Pada pelayanan satu pintu umumnya proses perijinan dan non perijinan transparan dalam hal prosedur, waktu penyelesaian, biaya dan syarat-syarat yang harus dipenuhi.

#### 2.1.3.1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha. Proses perizinan, khususnya perizinan usaha, secara langsung akan berpengaruh terhadap keinginan dan keputusan calon pengusaha maupun investor untuk menanamkan modalnya.

Demikian pula sebaliknya, jika proses perizinan tidak efisien, berbelit-belit, dan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

tidak transparan baik dalam hal waktu, biaya, maupun prosedur akan berdampak

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah  
 3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
 Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

mereka mencari tempat investasi lain yang prosesnya lebih jelas dan transparan. Hal ini tentu saja selanjutnya akan berdampak terhadap ketersediaan lapangan kerja dan masalah-masalah ketenagakerjaan lainnya (Mursitama dan Desy Hariyati serta Sigit Indra Prianto, 2010:8).

Menurut Taufiq Effendi (2012:83), sebagai tindak lanjut dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, dilaksanakan pembentukan sistem layanan terpadu (*integrated services*) dan layanan cepat (*quick services*), yang sangat dibutuhkan masyarakat sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang murah dan cepat.

Pelayanan terpadu, bisa berbentuk pelayanan satu pintu (*one stop service*) dan pelayanan satu atap (*bersama*). Pelayanan terpadu satu pintu, merupakan pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan dan memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Pelayanan terpadu satu atap, merupakan pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan dan tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu (Ratminto dan Atik, 2012:25).

Pelayanan Terpadu pada dasarnya telah diatur melalui Permendagri No.24 Tahun 2006 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam peraturan ini, pelayanan atas permohonan perizinan dan nonperizinan dilakukan oleh Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yaitu perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi

UNIVERSITAS MEDAN AREA

mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan nonperizinan di daerah dengan

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Sistem satu pintu atau Landasan pemerintahan. Permendagri ini adalah keinginan untuk

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23



mengintegrasikan seluruh proses pelayanan publik, baik perizinan maupun non perizinan, kedalam satu system penyelenggaraan terpadu agar birokrasi pelayanan menjadi lebih sederhana dan transparan. Pelayanan perizinan, dilaksanakan oleh lembaga teknis perangkat daerah dengan kewenangan yang cukup, mulai dari penerimaan permohonan, pemrosesan, penandatanganan keputusan perizinan, dan penerimaan pembayaran retribusi/pajak perizinan.

#### 2.1.4. Perizinan

##### 2.1.4.1. 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 sebelumnya dilarang demi memperhatikan kepentingan umum yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

Secara umum, menurut Wibawa (2012:41-42) 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 ketegori kedua, dapat dibagi menjadi empat kelompok, yaitu: fasilitas dan peralatan komersial, kendaraan umum, izin usaha, dan izin industri.

#### 2.1.4.2. 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.

#### 2.1.4.3. Prosedur Standar Operasional Pekerjaan (SOP) Dalam Pemberian Izin

Prosedur SOP dalam Pemberian Izin terdiri dari 6 tahap yaitu:

##### 1. Pendaftaran Pemohon

UNIVERSITAS MEDAN AREA

a. Pemohon datang ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Menyalin sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa izin dari Penerbit

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23



- 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan 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

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 izinnya.

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 Dinas melalui Sekretaris Dinas.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

c. Setelah menerima berkas Permohonan izin, maka Sekretaris Dinas

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip, menyalin, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23



- 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 DPMPPTSP untuk penandatanganan izin.
- e. 1. Setelah menerima berkas permohonan izin, maka Kepala Dinas 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 penetapan retribusi, maka berkas dikembalikan lagi ke Kepala Seksi Tehnis yang membidangi melalui Kasubag Tata Usaha untuk diperbaiki. Apabila tidak terdapat kekeliruan, maka Kepala Dinas dalam waktu 1 (satu) hari kerja menanda tangani blangko Surat Izin.
3. Setelah blangko ditandatangani oleh Kepala Dinas, maka berkas permohonan dan Surat Izin yang telah ditandatangani dikembalikan

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
 Kepala Seksi Tehnis yang membidangi melalui Kasubag

- 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.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Peneliti, Tahun dan judul penelitian	Analisis	Persamaan dengan penelitian ini	Perbedaan dengan penelitian ini
ELVRIN NASUTION(2019), Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Deli Serdang.	Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan memfokuskan pada pembahasan pelayanan IMB yang seharusnya	Memberikan pemecahan masalah terhadap kekurangan yang dimiliki oleh pelayanan satu pintu.	Perbedaan pada model menjelaskan secara lebih khusus mengenai pelayanan IMB dan optimalisasi pelayanan serta efisiensi waktu di kab.TAPUT.
Wardani, Sri Indah (2018) Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam Melaksanakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan memfokuskan pada pembahasan tata kelola SDM dan institusi dalam memberikan pelayanan	Memberikan pemecahan masalah terhadap SDM dan institusi dalam pemberian pelayanan IMB di kabupaten deli Serdang.	Perbedaan pada model menjelaskan kepatuhan dan keharusan individu berlandaskan peraturan dan sanksi akibat tidak tercapainya keberhasilan pelayanan IMB di kab.TAPUT.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

pelayanan IMB yang seharusnya di kabupaten deli Serdang dalam meningkatkan efisiensi pelayanan terhadap masyarakat.

Penulis melakukan penelitian terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan IMB terhadap masyarakat Kabupaten Tapanuli Utara, Kemudian dilakukan analisis efisiensi model tersebut, dengan mempertimbangkan pula pada tingkat kepuasan masyarakat dan kemampuan SDM Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu Kabupaten Tapanuli Utara dalam menyediakan dan memberikan layanan kepada masyarakat.

### 2.3. Kerangka Pemikiran

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.

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.

Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP)  
UNIVERSITAS MEDAN AREA

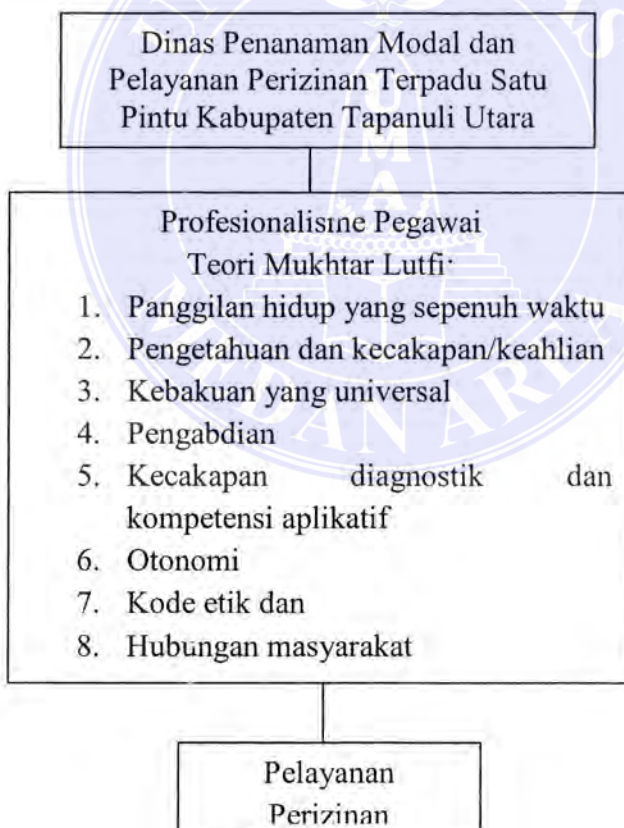
bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan yang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Reproduksi, distribusi, atau penyalinan sebagian atau seluruhnya tanpa izin
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area



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.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:



**Gambar 2.1**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

**Kerangka Pemikiran sumber : Penulis**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/8/23

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Utara, yang beralamat di Jalan D.I. Panjaitan No. 78 Tarutung 22411, Kabupaten Tapanuli Utara. Penelitian dilakukan pada bulan Desember 2019 s/d Maret 2020.

#### 3.2. Bentuk Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses yang panjang, penelitian berawal dari minat yang ada dalam diri seseorang dalam memahami fenomena tertentu yang kemudian berkembang menjadi ide, teori, dan konsep. Untuk mewujudkan penelitian yang berawal dari minat tersebut dilakukanlah cara untuk mewujudkannya adalah dengan memilih metode yang cocok dengan tujuan dari suatu penelitian. Metode penelitian dalam hal ini berfungsi untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Guna menjawab dan mencari pemecahan permasalahan maka penelitian ini akan menggunakan metode-penelitian kualitatif.

Pendekatan kualitatif menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian, dengan menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian maka akan mempermudah penyesuaian dengan kenyataan yang terjadi dilapangan. Kirk

UNIVERSITAS MEDAN AREA

dan Miller dalam Moleong (2010:3) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area



pengamatan pada manusia di kawasannya sendiri serta berhubungan dengan orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya.

Pendekatan kualitatif ini, peneliti akan terjun langsung ke lapangan untuk meneliti obyek kajiannya dan mengadakan interaksi langsung dengan masyarakat yang bertujuan mendapatkan informasi yang mendalam mengenai Analisis Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2010:3).

### 3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnya dan relevan dengan tujuan penelitian.

Informan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 3 orang yaitu:

1. Informan kunci Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
2. Informan utama Kepala Seksi Pelayanan.
3. Informan tambahan Kepala Seksi Perizinan Tertentu.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini

UNIVERSITAS MEDAN AREA

ada dan  
Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

## 1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*indepht interview*) dengan narasumber (*key informan*) dengan berpedoman pada *interview-guidances* yang telah disusun sebelumnya. Pemberian pertanyaan kepada subjek penelitian. Dilakukan secara terbuka dan fleksibel sesuai dengan perkembangan yang terjadi selama proses wawancara, peneliti berusaha menggali sebanyak mungkin.

## 2. Observasi

Pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari subjek penelitian secara langsung yang digunakan untuk mendapatkan data.

### 3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif deskriptif, yaitu data yang terkumpul dianalisa dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian akan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan kemudian diambil kesimpulan dan saran. Dalam penelitian ini kegiatan analisis data dilakukan dengan cara mengelompokan data yang diperoleh dari sumber data terkait dengan Analisis Profesionalisme Pegawai Dalam Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten



Adapun 3 (tiga) komponen analisis data interaktif yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dimaksudkan untuk memudahkan bagi peneliti guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian yang naratif.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi.

Peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang dikumpulkan yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat sementara waktu. Akan tetapi, dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus akan ditarik kesimpulan.

Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/8/23

### 3.6. Definisi Operasional

Setiap variabel yang digunakan perlu dijabarkan suatu definisi operasional variabel yang jelas dan spesifik yang menggambarkan karakteristik masing-masing agar dapat mempermudah penelitian. Variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan adalah sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.
2. Profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*).
3. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Utara telah menjalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku namun masih diperlukannya pelatihan yang dapat mendukung profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan.
2. Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi lama dan terkesan lambat selain disebabkan adanya peraturan terbaru namun kendala juga terhadap profesionalitas pegawai yang enggan memberikan informasi terkait izin dimaksud.
3. DPPTSP Kabupaten Tapanuli Utara telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku namun proses dan persyaratan yang ditimbulkan oleh peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 19/PRT/M/2018, tentang penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan Gedung dan Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung, masih dirasakan sangat sulit oleh masyarakat serta proses yang menjadi lama.

## 5.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka penulis mengajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Pimpinan instansi perlu memberikan pemahaman kepada pegawai bahwa mengenai Hak dan Kewajiban pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan.
2. Pimpinan instansi perlu memberikan pengetahuan terkait dengan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat serta mengadakan pelatihan atau pendidikan khusus dalam menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan kepada masyarakat terkait pelayanan publik yang ada pada dinas tersebut.
3. Pimpinan instansi perlu memberi pemahaman kepada pegawai agar selalu menjaga citra instansi di tengah-tengah masyarakat dengan cara memberi pelayanan yang baik, serta berupaya lebih mengutamakan kepentingan instansi dibanding kepentingan pribadi.
4. Perlunya diadakannya sosialisasi terkait pelayanan pada DPPTSP serta sosialisasi peraturan terbaru mengenai pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat agar masyarakat lebih peduli dan memahami segala persyaratan serta proses yang ada sehingga tidak ada kesan negative yang akan didapat oleh instansi tersebut.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Effendi, Taufiq. 2012. *Tingkatan Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Iqbal, Mohammad. 2013. *Pelayanan yang Memuaskan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Islamy, M. Irfan. 2014. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kunandar. 2014. *Profesional*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Laksana, Ujang. 2014. *Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, Lexy J., 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda Karya.
- Moenir, A.S. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moore, Frazier. H. 2004. *Humas, Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyasa. 2010. *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mursitama dan Desy Hariyati serta Sigit Indra Prianto. 2010. *Reformasi Pelayanan Perizinan dan Pembangunan Daerah*. Jakarta.
- Prawirosentono, Suyadi. 2012. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) Abad 21 Studi Kasus : Kiat Membangun Bisnis Kompetitif Bernuansa "Market Leader"*. Jakarta: Bumi Aksara.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Widya.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2012. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sedarmayanti. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Bandung: Refika Aditama.

Siagian. P. Sondang. 2011. Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi dan Strateginya. Jakarta: Bumi Aksara.

Sutedi, Adrian. 2010. Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik. Jakarta: Sinar Grafika.

Suyanto dan Asep Djihad. 2013. Bagaimana Menjadi Profesional. Yogyakarta: Multi Pressindo.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2012. Total Quality Management. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjokrowinoto. 2012. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Utami. 2013. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Bandung: Remaja Rosdakarya.

### **Peraturan-peraturan:**

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 tentang Perubahan Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah

**Jurnal:**

Soraya, Rani. 2016. Profesionalisme Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus dalam Pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU). Bandar Lampung: Universitas Lampung.

Wardani, Sri Indah (2018) Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam Melaksanakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Verawati, Ayu. 2015. Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Bidang Perizinan Usaha di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kudus. Tesis Administrasi Publik. Universitas Diponegoro.

Mochammad Jasin Aida Ratna Zulaiha I. Gusti Ayu Nyoman Lia Oktirani (2006) Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan sebagai Wujud Tata Keiola Pemerintahan yang Baik, Diterbitkan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi, Jakarta, Oktober 2006.

**Internet**

<https://postkeadilan.com/bangunan-tak-berizin-pemkab-taput-siap-menindak/>

<https://www.hitvberita.com/daerah/ribetnya-mengurus-imb-di-tapanuli-utara/>