

**PROFESIONALISME PEGAWAI DALAM PELAYANAN SURAT IZIN  
TEMPAT USAHA**

( Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota  
Kendari )

**SERLIANTY RATU**

**Sundi Komba**

**H. Darpin**

**serliantyratu@gmail.com**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS HALU OLEO  
KENDARI  
2018**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai profesionalisme pegawai pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari serta mengetahui pelayanan surat izin tempat usaha pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan teknik penentuan informan secara *purposive sampling*. Pengumpulan dilakukan dengan studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan, secara umum profesionalisme pegawai pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari sudah baik namun harus lebih ditingkatkan, yang dianalisis berdasarkan dimensi kreativitas, inovasi dan responsifitas untuk dimensi kreativitas pegawai telah memiliki kreativitas dalam memberikan pelayanan ,begitu juga untuk dimensi inovasi pegawai telah mampu menciptakan inovasi dalam rangka memmberikan pelayanan sementara untuk dimensi responsifitas sebagian besar pegawai sudah merespon dengan baik kebutuhan dan pertanyaan dari masyarakat akan tetapi masih terdapat pegawai yang tidak merespon dengan baik pertanyaan dari masyarakat dan dalam memberikan pelayanan.

Sementara tingkat pelayanan yang diberikan sudah baik yang dilihat dari dimensi prosedur pelayanan yang sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, waktu penyelesaian yang tergolong cepat dalam jangka 2-3 dari maksimal 5 (lima) hari kerja, sedangkan untuk kepastian biaya pelayanan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa adanya biaya tambahan yang harus dibayar oleh masyarakat.

**Kata Kunci : Profesionalisme Pegawai, Pelayanan Perizinan.**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelaksanaan desentralisasi melalui otonomi daerah pada hakikatnya adalah sebuah upaya memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Dengan otonomi daerah diharapkan pelayanan publik dapat berlangsung secara lebih efisien dan efektif. Efisien dalam arti masyarakat tidak perlu membuang waktu dan biaya terlalu banyak untuk mengurus hal-hal yang diperlukan ke pusat, karena pemerintah daerah telah diberi wewenang mengurus urusannya. Efektif dalam arti masyarakat mendapat pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk interaksi atau hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan yaitu lembaga pemerintah atau unit kerja yang dilakukan oleh pegawai pemerintahan sedangkan penerima layanan adalah masyarakat. Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. 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.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah profesionalisme pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari ?
2. Bagaimanakah pelayanan surat izin tempat usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui profesionalisme pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari
2. Untuk mengetahui pelayanan surat izin tempat usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari

### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan Penelitian ini diharapkan dapat mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis  
Sebagai bahan masukan untuk menambah informasi bagi penulis dan pihak lain yang berkepentingan untuk meneliti topik pembahasan yang berkaitan dengan profesionalisme pegawai dalam pelayanan surat izin tempat usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat menjadi bahan informasi bagi masyarakat untuk mengetahui pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mengenai pelayanan surat izin tempat usaha

- sehingga akan lebih memudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan .
- b. Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi setiap pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Konsep Profesionalisme**

#### **1. Pengertian profesionalisme**

Istilah Profesional dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas. Menurut Kurniawan (2005:70), profesional berlaku untuk semua parat pegawai mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang untuk melakukan pekerjaan menurut bidang dan dan tingkatan masing-masing.

Dwiyanto (2005:157) mengemukakan bahwa profesionalisme adalah “Paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik. Sedangkan dalam pandangan Tjokrowinoto (1996;191) dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana.

### **B. Konsep 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.

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 Menurut Hasibuan (2007:152) mendefenisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi keputusan dan kepuasan bagi yang menerima. Selanjutnya menurut Lukman (2005:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

### **C. Konsep Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu**

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 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.

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.

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

Penelitian ini menjelaskan tentang profesionalisme pegawai dalam pemberian pelayanan publik dengan menggunakan teori Menurut Siagian (dalam Tangklisan, 2005 : 229-230), profesionalisme pegawai diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang disederhanakan meliputi :

1. Kreativitas (*creativity*)
2. Inovasi (*innovation*)
3. Responsifitas (*responsively*)

Sedangkan dalam pemberian pelayanan menggunakan teori dari Ratminto (2005:177) pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Kepastian biaya pelayanan

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara dengan pertimbangan penulis bahwa masih terdapat kendala-kendala yang dialami oleh masyarakat dalam melakukan pengurusan pembuatan surat izin tempat usaha terkait dengan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .

#### **B. Teknik Penentuan Informan**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, maka dalam penelitian ini tidak dikenal adanya sampel melainkan informan. Hal ini dibutuhkan untuk dapat memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai penelitian yang sedang dibahas. Informan dalam penelitian ini dipilih secara *purposive sampling* yaitu pemilihan informan ditentukan sendiri oleh peneliti sesuai dengan kebutuhan, dengan pertimbangan bahwa informan yang dipilih adalah informan yang dianggap

bisa memberikan informasi yang akurat kepada peneliti, *purposive sampling* adalah metode yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan bahwa informan yang telah ditetapkan memiliki kompetensi, pengetahuan yang cukup dan kredibilitas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam pedoman wawancara. Informan dalam penelitian ini berjumlah 6 (enam) orang yang didasarkan kriteria dengan urutan sebagai berikut :

1. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kendari
2. Kepala sub bagian umum dan kepegawaian
3. Kepala seksi pendaftaran perizinan dan non perizinan
4. Masyarakat yang melakukan pengurusan surat izin tempat usaha yang berjumlah 3 (tiga) orang .

### **C. Jenis dan Sumber data**

#### 1. Jenis data

##### a. Data Primer .

Data primer adalah data yang diambil dari data primer atau sumber pertama langsung di lapangan (Bungin, 2015: 128). Dalam hal ini data diperoleh secara langsung berdasarkan data masyarakat yang melakukan pengurusan mengenai surat izin tempat usaha serta pegawai yang bekerja pada dinas pelayanan terpadu satu pintu kota kendari.

##### b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Bungin, 2015: 128).

#### 2. Sumber data

Untuk memperoleh data dan informasi yang valid, akurat, serta meyakinkan mengenai profesionalisme aparatur sipil negara dalam memberikan pelayananan pemberian maka sumber data sangat dibutuhkan. Sumber data dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pengurusan mengenai surat izin tempat usaha serta pegawai yang bekerja Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Noor dalam Sugiyono (2016:224) 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. Studi kepustakaan dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari literatur-literatur yang ada baik berupa buku maupun karya ilmiah yang digunakan sebagai pedoman ataupun landasan teori dalam menganalisa permasalahan dalam penelitian ini.
2. Studi lapangan :
  - a. Wawancara  
Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara (Bungin, 2015:133)

b. Observasi

Observasi merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu panca indra lainnya (Bungin, 2015:142). Dalam hal ini peneliti melakukan observasi langsung ke lapangan dengan melihat keadaan dan mendengar langsung dari para informan pada dinas penanamn modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota kendari.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, gambar rekaman serta dokumen-dokumen yang ada pada lokasi penelitian .

**E. Teknik 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 studi kepustakaan maupun studi lapangan. Data tersebut terlebih dahulu dibaca, dipelajari, ditelaah, kemudian dianalisis. Adapun kegiatan-kegiatan tersebut menggunakan analisis dengan model interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016 : 246) terdiri dari 3 (tiga) tahap yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

**F. Defenisi Konsep**

Agar penelitian ini menjadi jelas dan terarah maka peneliti memberikan batasan definisi konsep.

1. Profesionalisme

Profesionalisme pegawai merupakan hal yang penting dalam memberikan pelayanan. Profesionalisme adalah kemampuan setiap pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan tepat, sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku . Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Siagian (dalam Tangklisan, 2005 : 229-230), profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesionalisme dalam diri aparat dilihat dari segi:

a. Kreativitas (*creativity*).

Kemampuan aparat dalam menciptakan gagasan-gagasan yang baru. Setiap aparat harus memiliki ide-ide yang baru dalam menyelesaikan setiap tugasnya dan memiliki kreativitas yang baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Inovasi (*innovation*).

Dalam menjalankan tugasnya setiap aparat harus senantiasa berinovasi dalam mengembangkan keterampilan dan pengetahuannya akan hal-hal yang baru serta memiliki tekak untuk berkembang dan mengembangkan diri dalam pelaksanaan tugasnya .

c. Responsifitas (*responsively*).

Dalam memberikan pelayanan aparat pemerintah berinteraksi langsung dengan masyarakat dan diperhadapkan dengan tuntutan dan aspirasi yang beragam dari masyarakat oleh sebab itu setiap aparat harus responsif dalam menjalankan tugasnya yaitu merespons denngan

baik setiap aspirasi dari masyarakat karena dengan demikian akan membantu para aparatur untuk mengembangkan program pelayanan sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat sehingga masyarakat yang dilayani juga akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah.

## 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang atau jasa yang dilakukan sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

#### 1. Sejarah Berdirinya Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari beralamat di Jl. Malaka Kompleks perkantoran Walikota Kecamatan Kambu Kota Kendari. Sesuai dengan instruksi Mendagri No.25 Tahun 1998 tentang Pelayanan Perizinan Satu Atap Daerah, yang ditindak lanjuti oleh instruksi Gubernur Sultra No.02 Tahun 1999 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelayanan Sistem Satu Atap Di Lingkungan Pemerintah Daerah Tingkat II Se-Sulawesi Tenggara.

Pada tanggal 15 November 1999 diresmikanlah Unit Pelayanan Terpadu Sistem Satu Atap dan Satu Pintu dan ditindaklanjuti dengan SK Walikota Nomor 24 Tahun 2000 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Dan Satu Pintu Kota Kendari. Unit Pelayanan terpadu sistem satu atap dan satu pintu dijabat oleh Bapak Drs. Najamuddin dari tahun 1999- 2001

#### 2. Tugas dan Fungsi

##### 1. Kepala dinas

Kepala dinas mempunyai tugas memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan serta bertanggung jawab atas terlaksananya tugas dan fungsi tersebut.

##### 2. Sekretariat

1) Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administrasi, kepegawaian, tata usaha, ketatalaksanaan, kerumahtanggaan, umum dan perlengkapan, perencanaan keuangan, evaluasi dan pelaporan.

2) Sekretariat bertanggung jawab kepada Kepala Dinas

Dalam melaksanakan tugas sekretariat menyelenggarakan fungsi:

1) Pengkoordinasian penyusunan rencana, program dan anggaran berbasis akrual

2) Penyelenggaraan urusan disiplin dan kesejahteraan pegawai

3) Penyelenggaraan urusan umum meliputi ketatausahaan, kerumahtanggaan, ketatalaksanaan, surat menyurat dan kearsipan

- 4) Penyusunan laporan akuntabilitas kinerja dinas
- 5) Penyusunan standar pelayanan minimal oleh standar operasional prosedur
- 6) Pengelolaan keuangan, aset dan pelaporan berbasis akrual
- 7) Perawatan barang inventaris dan perlengkapan
- 8) Pelaksanaan tugas lain dan diberikan Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya .

### **5. Sarana Dan Prasarana Kantor**

Salah satu faktor yang sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi atau instansi adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung kenyamanan dan kelancaran pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari.

### **3. Keadaan Pegawai**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis diketahui bahwa jumlah pegawai yang ada pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari berjumlah 69 pegawai, yang terdiri pegawai negeri sipil berjumlah 42 pegawai dan pegawai honorer berjumlah 27 pegawai. Berikut ini penulis menyajikan data mengenai rincian pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari berdasarkan tingkat pendidikan, jenis kelamin, umur, dan golongan sebagai berikut :

#### **a. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Besar pegawai memiliki tingkat pendidikan yang tinggi yaitu Sarjana (S1) dan Magister (S2) yang berjumlah 39 orang, dimana pegawai dengan tingkat pendidikan sarjana paling banyak yaitu berjumlah 34 orang, tingkat pendidikan SMA 26 orang, tingkat pendidikan Magister berjumlah 5 orang, kemudian tingkat pendidikan Diploma III berjumlah 2 orang dan yang terakhir adalah tingkat pendidikan Diploma II dan SMP masing-masing berjumlah 1 orang.

#### **b. Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jumlah pegawai yang berjenis kelamin perempuan lebih dominan yaitu berjumlah 47 orang dibandingkan dengan jumlah pegawai laki-laki yang berjumlah 22 orang

#### **c. Keadaan Pegawai Berdasarkan Umur .**

Jumlah terbesar pegawai menurut kelompok umur adalah 31-40 tahun dengan jumlah 29 orang, umur 41-50 tahun berjumlah 20 orang, umur 20-30 tahun dengan jumlah 15 orang dan jumlah yang paling rendah adalah pegawai dengan umur 51-60 tahun dengan jumlah 5 orang. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai yang ada pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari berada pada umur produktif kerja.

#### **d. Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Golongan**

Pegawai yang bekerja pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari dengan golongan terbanyak yaitu III/b



berjumlah 12 orang, kemudian golongan III/d berjumlah 8 orang, golongan III/c berjumlah 7 (tujuh) orang, golongan IV/a yang berjumlah 6 orang, golongan II/a berjumlah 3 orang, golongan III/a berjumlah 2 orang, dan yang masing masing berjumlah 1 (satu) orang adalah pegawai pada golongan II/d, II/,c, II/b dan I/c .

## **B. Deskripsi Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 13 Tahun 2013 tentang Peraturan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Kendari serta Peraturan Walikota Kendari Nomor 61 Tahun 2013 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari mempunyai kedudukan dan susunan organisasi sebagai berikut :

1. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari berkedudukan sebagai SKPD merupakan unsur pelaksanaan tugas, fungsi, tanggung jawab dan kewenangan tertentu. Pemerintah daerah di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal Kota Kendari.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah .

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Profesionalisme pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari berkaitan dengan tingkat profesional pegawai sudah baik akan tetapi harus ditingkatkan lagi . Pegawai sudah memiliki kreativitas dalam memberikan pelayanan dan telah memiliki inovasi-inovasi yang baru untuk meningkatkan pelayanan. Sementara Responsifitas pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik, pegawai telah tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, akan tetapi masih ditemukan pegawai yang kurang ramah merespon maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat namun mayoritas pegawai yang bekerja pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari sudah mampu merespon setiap aspirasi, pertanyaan serta kebutuhan masyarakat dengan baik dan memberikan penjelasan untuk setiap pertanyaan masyarakat dengan budaya pelayanan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).
2. Pelayanan yang diberikan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari dari dimensi prosedur pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian waktu penyelesaian sudah baik, artinya bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari telah

bekerja sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku , sementara kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan sudah cepat dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, sedangkan untuk kepastian biaya pelayanan telah sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku karena masyarakat melakukan pembayaran secara langsung pada Bank terkait dan tidak melalui pegawai sehingga berapapun jumlah nominal yang tertera pada slip pembayaran Bank itulah yang di bayar masyarakat tanpa adanya biaya tambahan dan pungutan-pungutan yang harus dibayar.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responsifitas pegawai perlu lebih tingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Semua pegawai diharapkan senantiasa mampu bersikap profesional dalam menyelesaikan tugasnya memberikan pelayanan , profesionalisme harus selalu dipertahankan sehingga masyarakat akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diterima karena tugas dari seorang pelayan publik (*public service*) adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
2. Masyarakat masih kurang paham tentang prosedur pelayanan surat izin tempat usaha sehingga beranggapan bahwa mengurus surat izin membutuhkan waktu yang lama, kurang transparan, kejelasan biayanya tidak jelas dan sebagainya. Ini merupakan pemahaman yang keliru oleh sebab itu pemerintah bersama dengan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari diharapkan dapat bekerja sama untuk mensosialisasikan dan memanfaatkan media yang ada guna menyampaikan kepada masyarakat mengenai prosedur-prosedur pelayanan perizinan sehingga masyarakat paham dan tidak keliru mengenai hal tersebut dan kiranya melalui hal tersebut akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerin.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anwar, Qomari, dan Syaiful, Sagala. 2006. *Profesi Jabatan Kependidikan Dan Guru Sebagai Upaya Menjamin Kualitas Pemberlajaran Sebagai Upaya Menjamin Kualitas Pembelajaran*. Jakarta : Uhamka Press
- Bungin, Burhan. 2015. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi*. Jakarta. Paramedia Group.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta . Gadjah Mada University Press.
- Eko, Widodo Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia* . Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Hanif, Nurholis. 2007. *Teori Dan Praktik Pemerintahan Dan Otonomi Daerah* . Jakarta : Grasindo
- Hasibuan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta ; cetakan 9.PT Bumi Aksara

- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaruan.
- Longman, 1987. *Dictionary Of Contemporary English*. Eight Edition. England: Longman Group UK Limited
- Moenir, A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, H. Hadari. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta : Gajah Mada University.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.,
- Ratminto, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sampara, Lukman. 2005. *Manajemen Kualitas Pelayanan* . Jakarta : STIA LAN Press
- Sedarmayanti, 2007. *Manajemen SDM Dan Reformasi Birokrasi*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan Dan Implementasi* . Cetakan Kelima. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono A.G. 2008, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung .Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tangklian, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Tjokrowinoto. 1996. *Pembangunan, Dilema, Dan Tantangan* . Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Wibawa, Fahmi. 2007 . *Panduan Praktis Perizinan Usaha Terpadu*. Jakarta . Grasindo
- JURNAL**
- Halik, Abdul. 2014. *Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama (IKU)*. Jurnal Bina Praja. Volume 6 Nomor 1
- Hermawanto, Roby. 2014. *Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda*. eJournal Ilmu Administrasi Negara Volume 4, Nomor 2.
- Ihsanuddin. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir*. Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi. Vol. 1, No. 2
- Kubicek, Hagen. 2001. *One stop government in europe ; an overview*. Pdf.
- Siswi Enggarani, Nuria. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali*. Jurnal Law and Justice. Vol. 1 No. 1
- Suriyani, 2011. *“Profesionalisme Aparatur Pemerintah”* . Jurnal Ilmu Sosial. Vol. 2 No.1

Zulkarnaini. 2016. *Profesionalisme Pelayanan Publik Kecamatan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Fisip Universitas Riau. Jurnal Administrasi Pembangunan, Volume 4, Nomor 2.

**SKRIPSI, TESIS**

Drimayani, Dilia. 2011. *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi di Kantor Satuan Lalu Lintas Polrtesta Binjai)*. Skripsi. FISIP. Universitas Sumatera Utara.

Kumorotomo, Wahyudi. 2014. *Profesionalisme Birokrasi Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Daerah*. Tesis. Magister Administrasi Publik. Universitas Gadjah Mada.

Saniadi Kurnia. 2008. *Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Dan Perijinan Kabupaten Grobogan*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.

Widi, Firdisa. 2014. *Profesionalisme Pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Pelayanan Penerbitan Siup Di Kota Tanjungpinang*. Skripsi. Fisip. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.

**PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Retribusi Izin Gangguan.

Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Retribusi Jasa Umum.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP).