

PROFESIONALITAS APARATUR PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN USAHA PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANJAR

Fitriah¹, Iswiyati Rahayu², Murdiansyah Herman³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB, NPM17120273

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB, NIDN1122106501

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB, NIDN1109127301

Email: fitriahxxf@gmail.com

ABSTRAK

FITRIAH, NPM 17.12.0273 "*Profesionalitas Aparatur Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*". Bimbingan Ibu Iswiyati Rahayu sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Murdiansyah Herman sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran profesionalitas aparatur pemerintah dalam pelayanan perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Banjar serta kendala dalam melaksanakannya dan upaya meningkatkan profesionalitas. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi kepada 6 orang informan. Informan ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan tiga komponen yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur pemerintah pelayanan perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Banjar sudah memenuhi indikator profesionalisme. Kendala dalam melaksanakan profesionalitas aparatur pemerintah yaitu keterlambatan keluarnya surat rekomendasi yang dipersyaratkan, dan verifikasi lokasi izin usaha. Upaya dalam meningkatkan profesionalitas aparatur pemerintah salah satunya mengadakan pelatihan/bimtek.

Kata Kunci : *Profesionalitas Aparatur, Kualitas Pelayanan Publik*

ABSTRACT

FITRIAH, NPM 17.12.0273. "*Professionalism of Government Apparatus in Improving the Quality of Business Licensing Services at the Investment Service and One Stop Integrated Services*". Guidance Mrs. Iswiyati Rahayu as Main Advisor and Mr. Murdiansyah Herman as Co Advisor.

The purpose of the study was to describe the professionalism of the government apparatus in business licensing services at the Banjar Regency Investment Office and PTSP as well as the obstacles in implementing it and efforts to improve professionalism. The research method uses a qualitative approach with a descriptive type of research. Data were collected by using interview, observation, and documentation techniques to 6 informants. Informants were determined by using purposive sampling technique. Data analysis uses three components, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the government apparatus for business licensing services at the Investment Office and PTSP Banjar Regency has met the indicators of professionalism. Obstacles in carrying out the professionalism of government officials are the delay in issuing the required recommendation letters, and verifying the location of business permits. One of the efforts to improve the professionalism of the government apparatus is to conduct training/guidance.

Keywords: *Apparatus Professionalism, Quality of Public Service*

PENDAHULUAN

Ketika Indonesia menerapkan otonomi daerah, beberapa hal menjadi topik berita utama, dan topik ini menjadi salah satu tingkat keberhasilan pembangunan otonomi daerah, yaitu pelayanan publik. Perbaikan terus digencarkan bahkan menjadi sebuah isu strategis di Indonesia. Diantara tantangan terbesar yang tengah dihadapi oleh pemerintah salah satunya ialah perbaikan kualitas pelayanan publik khususnya pada bagian sumber daya aparatur. Aparatur pemerintah diharuskan untuk mempunyai kemampuan yang profesional, berdaya saing, memiliki nilai etos kerja yang baik dan menjalankan tugas dan fungsi sesuai dengan pedoman yang sudah ada dan yang diharapkan oleh masyarakat.

Memberikan pelayanan umum kepada masyarakat merupakan tugas pokok pemerintah. Namun dalam praktiknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak semuanya terlaksana dengan baik, contohnya banyaknya pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur masih dirasa kurang memahami dalam mengemban tugas sebagai pelayanan yang baik terhadap publik.

Kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kinerja pegawai yang memberikan pelayanan. Jika kinerjanya bagus maka kualitas pelayanan yang diberikan juga baik. Jika karyawan berkinerja buruk, tidak kompeten, dan tidak memiliki integritas. Lalu, performa yang dihasilkan juga sangat buruk. Pelayanan publik akan sangat buruk. Sedarmayanti (2010:96) berpendapat profesionalitas merupakan dasar yang menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai ukuran kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik.

Seringkali yang tampak dalam pandangan publik ialah layanan yang disediakan oleh aparatur pemerintah. Aparatur pemerintah merupakan garda terdepan dalam urusan publik karena berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Maka dari itu, aparatur pelayanan publik dituntut untuk memiliki sikap profesionalitas bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Saat memberikan layanan yang berkualitas, pertama-tama kita harus memiliki personel layanan yang berkualitas.

Perwujudan pemerintahan yang berkualitas dapat diwujudkan dengan membangun

sumber daya aparatur yang profesional dalam pengelolaan pemerintahan. Saat ini, jumlah, kualifikasi, maupun kompetensi ASN yang ada di berbagai instansi di daerah dinilai belum memadai dibandingkan dengan jumlah, kualifikasi, dan kompetensi ASN yang dibutuhkan, terutama untuk melaksanakan pembangunan di daerah sesuai arah kebijakan pembangunan wilayah. ASN dengan jumlah, kualifikasi, dan kompetensi yang sesuai, diperlukan untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya di daerah, termasuk dalam merumuskan kebijakan, menerbitkan perijinan, mengendalikan pelaksanaan pekerjaan oleh pihak ketiga, membangun jejaring kemitraan dan kolaborasi; melakukan pendampingan masyarakat, dan lain-lain. (Grand Design Pembangunan ASN 2020-2024).

Seperti halnya yang tertuang dalam UU No. 23 Tahun 2014 pasal 58 menyebutkan bahwa dalam menyelenggarakan pemerintah daerah harus berpedoman pada asas penyelenggaraan pemerintah negara yang terdiri atas: kepastian hukum, tertib penyelenggara negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas dan keadilan.

Salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terdapat di kecamatan Martapura kabupaten Banjar ialah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu instansi yang langsung bersentuhan dengan masyarakat terutama dibidang pelayanan perizinan dan penanaman modal. Maka dari itu, pelayanan yang berkualitas sangat diharapkan oleh masyarakat dalam mengurus kepentingan mereka.

Namun, dalam kenyataan yang terjadi jika dilihat dari segi aparatur pelayanan yang diberikan masih tergolong tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, penerapan kedisiplinan yang belum optimal seperti masih ditemukan adanya aparatur yang datang terlambat, dalam memberikan pelayanan terkesan dengan sikap birokratis, dan masih dijumpai beberapa masyarakat yang mengeluh soal estimasi penyelesaian perizinan dan/atau jaminan waktu pelayanan sehingga tidak menentu kapan pengurusan perizinan selesai.

Fenomena tersebut menunjukkan gejala bahwa aparatur di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Banjar belum sepenuhnya mampu melaksanakan tugas pekerjaan yang diemban secara profesional. Oleh karena itu, dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di

perlu aparat pemerintah yang memiliki profesionalitas dalam bekerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan usaha yang mampu melaksanakan fungsi dan tugas dengan baik yang didukung dengan adanya kemahiran, kesiapan, tanggung jawab dalam pelayanan, disiplin, dan sikap pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan sehingga pelayanan yang di berikan mendatangkan hasil dan manfaat juga berkualitas.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah tuliskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana profesionalitas aparat dalam pelayanan perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar ?
2. Apa kendala dalam melaksanakan profesionalitas aparat dalam pelayanan perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar ?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan profesionalitas aparat dalam pelayanan perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar ?

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Profesionalitas

Sebelum mengenal kata profesionalitas terlebih dahulu dipahami mengenai aparat. Aparatur Sipil Negara (ASN) mempunyai peranan dalam pententuan keberhasilan atau kegagalan penyelenggaraan pemerintahan karena sebagai unsur utama dalam sumber daya dalam ranah birokrasi (Kadarisman, 2018:54).

Hasibuan (2017:38) berpendapat profesi dinilai oleh banyak orang merupakan sesuatu hal yang dipengaruhi oleh pendidikan dan keahlian dalam bidangnya masing-masing. Sianipar (dalam Mulyawan, 2016:42) seseorang boleh dikatakan profesional dalam memberikan pelayanan kepada publik apabila ia mempunyai kemampuan dan pengetahuan mengenai tugas dan fungsi bidangnya masing-masing yang mampu melayani kebutuhan publik dan mampu menanggapi kebutuhan tersebut secara profesional.

Selanjutnya pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), mampu melakukan (*ability*), pengalaman (*experience*) yang didapatkan berdasarkan proses panjang memerlukan jam

terbang atau pengalaman yang tidak singkat merupakan cerminan kemampuan seseorang yang dikatakan profesionalisme (Kurniawan, 2005:74). Berdasarkan pemaparan di atas mengenai definisi profesi, profesional dan profesionalisme. Dapat diketahui profesionalitas merupakan suatu pemahaman dari makna profesi, profesional, dan profesionalisme itu sendiri.

Profesionalitas menurut Siagian (dalam Darwin, 2015:7) diartikan sebagai kemampuan dan keahlian seorang pelaksana tugas yang dilaksanakan dengan memperhatikan ketepatan waktu, kecermatan, mutu yang tinggi, serta prosedur yang tidak rumit dan mudah dipahami oleh pelanggan.

B. Ciri-Ciri Profesionalisme Aparatur

Menurut Kurniawan (2005:74), profesionalisme memiliki empat ciri, yaitu:

- a. Memiliki keterampilan untuk melakukan tugas, dan mahir menggunakan peralatan untuk melakukan tugas di lokasi.
- b. Dengan pengetahuan dan keterampilan yang dikuasai, masalah dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat berdasarkan kepekaan.
- c. Mampu merespon dan mengantisipasi perubahan dan perkembangan lingkungan dengan selalu berwawasan ke depan.
- d. Secara tepat memilih hal-hal yang bermanfaat baginya, memiliki keyakinan pada kemampuan sendiri, dan bersedia berkomentar serta menghargai pendapat orang lain.

Individu-individu ASN yang profesional, yaitu memiliki kualifikasi yang memadai, kompetensi yang sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan jabatan, berkinerja tinggi, dan disiplin, serta berintegritas memiliki nilai-nilai spiritualitas

C. Faktor Yang Memengaruhi Profesionalisme Aparatur

Menurut Kadarisman (2018:55) ada faktor-faktor yang memengaruhi profesionalisme pegawai atau aparat dalam pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Budaya organisasi

Kebiasaan pegawai yang dalam bekerja cenderung bekerja sesuai aturan dan prosedur yang berlaku sehingga menyebabkan pegawai tidak responsif, inovatif, dan kreatif yang pada akhirnya dapat menghambat kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Hierarki struktur organisasi

Permasalahan yang kerap terjadi ialah adanya batasan antara atasan dan bawahan dalam bekerja. Dalam hal ini pada umumnya terjadi karena tidak berjalannya komunikasi internal dalam suatu organisasi, hal ini tentu juga dipengaruhi oleh faktor dalam memimpin dan mengatur sebuah organisasi.

c. Sistem balas jasa

Penghargaan dan sanksi (*reward and punishment*) adalah sebuah proses untuk memotivasi pegawai dengan basis diferensiasi. Pendapat di atas juga selaras dengan Siagian (2000:164) yang menyatakan bahwa beberapa faktor yang menghambat profesionalisme aparatur ialah terbentur dengan lingkungan kerja yang tidak kondusif yang mana temuan ini terjadi di lapangan melihat pengalaman banyak orang aparatur dalam melayani terkesan lamban dalam menanggapi aspirasi publik dan prosedur yang berbelit-belit dan ketidakhadiran pemimpin yang mampu memberdayakan bawahannya.

D. Indikator Profesionalitas Aparatur

Menurut Martin Jr (dalam Thoha, 2001:75) sifat profesionalisme aparatur yang menjadi penanda profesionalisme kerja pegawai, sebagai berikut:

a. Kemahiran

Kemahiran diartikan sebagai satu diantara unsur yang berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang dimana hal tersebut didapatnya dari pendidikan yang sudah ditempuhnya dan pengalaman yang sudah didapatnya. Menurut KBBI kemahiran diartikan sebagai kecakapan (dalam melakukan sesuatu); kemampuan; kepandaian. Menurut Handoko (dalam Adamy 2016:20), saat kita ingin mengetahui kemampuan seseorang, kita bisa mengetahuinya bersumber pendidikan dan pengalaman.

b. Kesiapan

Kesiapan para pegawai untuk bersedia memberikan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Bersedia memberikan informasi yang jelas untuk membantu penerima pelayanan agar memahami bentuk pelayanan yang diberikan serta memberikan pelayanan yang (responsif) dan akurat kepada pelanggan. Kesiapan aparatur juga berkaitan dengan siapa, bertugas dan bertanggung jawab apa dan dimana posisinya.

c. Tanggung Jawab Dalam Pelayanan

Pada setiap kegiatan yang dilaksanakan berkaitan dengan kepentingan publik dalam sistem pemerintahan diperlukan adanya pertanggungjawaban guna menampilkan kepercayaan publik terhadap sebuah instansi atau organisasi. Persyaratan akuntabilitas untuk setiap kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan umum penting untuk menjaga sistem pemerintahan yang baik berdasarkan kepercayaan.

d. Disiplin

Singodimejo (dalam Sya'rani, 2018:71) mengatakan disiplin adalah menaati peraturan dengan sikap bersedia dan kerelaan terhadap peraturan dan norma-norma yang berlaku disekitarnya. Dalam pertumbuhan organisasi disiplin menjadi salah satu yang memiliki peranan penting terutama untuk memotivasi karyawan untuk disiplin diri ketika bekerja secara individu dan kolektif. . Jika karyawan dapat mematuhi peraturan yang ada, disiplin akan tercapai dengan baik. Tanpa disiplin yang baik, akan sulit bagi sebuah organisasi untuk berjalan. Sikap disiplin mencerminkan seseorang memiliki tanggung jawab terhadap tugas yang dibebankan kepadanya.

e. Sikap Pegawai

Pegawai atau aparatur pemerintah haruslah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat menggunakan bahasa yang mudah pahami, serta mendengarkan keluhan dan saran dari masyarakat selaku penerima layanan publik dengan bersikap sopan santun, hormat, peduli. Sikap juga mengenai kesan yang baik yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan. memberikan pelayanan aparatur haruslah bersikap adil. Karena dalam kenyataannya tidak jarang dijumpai dalam pelayanan publik lebih mendahulukan seseorang yang memiliki jabatan atau orang terdekat mendapat pelayanan khusus seperti tidak mengantri, urusan dipercepat dan lain sebagainya.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif yaitu untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan objek penelitian, menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu dan keadaan sosial yang timbul dalam masyarakat.

Teknik untuk menentukan informan yang digunakan adalah *purposive sampling*, yang mana contoh pendekatan dari sumber data melalui menentukan individu yang sudah dipertimbangkan yang memahami tentang apa yang kita butuhkan untuk mengambil catatan dari atau pemimpin yang akan membuatnya lebih mudah bagi peneliti untuk petunjuk objek/ situasi penelitian. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian yaitu Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Jasa Usaha, Kasi Pelayanan Jasa Usaha II, Kepala Sub Bagian Umum & Kepegawaian, *Customer Service* Dinas Penanaman Modal dan PTSP, dan Masyarakat (pengguna layanan). Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

A. Profesionalitas Aparatur

a. Kemahiran

Profesionalitas aparatur yang ada pada bidang pelayanan terkhusus perizinan usaha ditinjau dari indikator kemahiran sudah pada umumnya semua sudah memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam melaksanakan tugas pelayanan. Dikatakan demikian, karena para aparatur pelayanan izin usaha sudah dibekali dengan pelatihan-pelatihan dan juga pendidikan akan perizinan usaha sebagai upaya pengembangan sumber daya. Meskipun latar belakang pendidikan ada beberapa yang tidak berkesesuaian dengan jabatan yang dimiliki namun hal tersebut diatasi dengan adanya pelatihan, keterampilan, pemberian sosialisasi dan informasi.

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan maka aparatur sudah mampu dalam mengoperasikan alat bantu seperti komputer, printer, dan lain sebagainya sehingga tidak ada yang merasa kesulitan dalam menggunakan alat bantu. Berdasarkan temuan tersebut maka sejalan dengan pendapatnya Kurniawan (2005:74) yang mengatakan jika pengetahuan, keterampilan, mampu melakukan, pengalaman terdapat pada diri seseorang maka dapat dikatakan ia sudah mencerminkan sikap profesionalisme.

b. Kesiapan

aparatur yang sudah bekerja di bidang pelayanan perizinan usaha sudah

memenuhi standar kualifikasi SDM yang dibutuhkan walaupun ada beberapa aparatur yang tidak memiliki kesesuaian antara pendidikan dengan jabatan karena *basic* aparatur tidak semua pada bidang pelayanan masih dari berbagai pendidikan. Dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat juga sudah sesuai dengan SOP dan informasi mengenai perizinan usaha bisa didapatkan melalui website, instagram, dan via konsultasi online.

Untuk menunjang profesionalitas dalam bekerja sarana juga sangat penting, kelengkapan sarana dan prasarana merupakan bagian dari prinsip pelayanan publik dan sarana juga merupakan suatu ukuran dalam penentuan kualitas pelayanan publik itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian sarana sudah termasuk tidak berkekurangan sangat membantu dalam pekerjaan, sudah tercukupi masing-masing bekerja sudah disediakan komputer jadi tidak ada yang bekerja menggunakan laptop untuk internetpun sudah disediakan dan untuk mobilitas juga sudah ada.

Berkaitan dengan kenyamanan masyarakat sarana yang disediakan juga sudah tergolong nyaman seperti tersedianya tempat duduk, perpustakaan kecil untuk menunggu antrian sambil membaca buku, Koran, dan majalah, ruangan yang sejuk dengan iringan musik, adanya sarana khusus penyandang disabilitas, tempat bermain anak, dan tempat parkir yang luas.

c. Tanggung jawab dalam pelayanan

Aparatur sudah mengetahui SOP dalam bekerja, dan sebelum pandemi SOP selalu disampaikan pada setiap apel pagi, dikarenakan lagi pandemi maka penginformasian SOP hanya disampaikan melalui bidang-bidang saja. melayani masyarakat aparatur pelayanan (*customer service*) pada saat memberikan pelayanan didampingi mulai dari proses pendaftaran hingga selesai proses perizinan, misalkan aparatur A melakukan proses pelayanan kepada masyarakat A maka harus sampai selesai dengan aparatur A tidak boleh dengan aparatur yang lain sehingga tidak ada pelemparan tanggung jawab. Walaupun ada masyarakat yang mengalami kendala pada saat melakukan pelayanan izin usaha bisa dikonsultasikan

melalui komunikasi online atau *chat whatsapp* yang sudah disediakan.

Dalam memberikan pelayanan sudah semestinya mengutamakan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi terutama pada saat jam pelayanan baik itu kepentingan dari dalam instansi itu sendiri maupun dari luar, jikapun ada rapat misalnya maka para aparatur pelayanan (*customer service*) akan dibagi menjadi dua tim, sehingga tidak meninggalkan tanggung jawab dan kewajiban untuk melayani masyarakat, jadi tetap bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga mengikuti rapat yang sedang diselenggarakan.

d. Disiplin

Dalam menyelesaikan pendaftaran izin usaha sebagian ada yang tepat waktu dan ada juga yang tidak selesai pada hari yang sama pada saat mengajukan pendaftaran. Faktor penyebabnya diantaranya bergantung pada jaringan internet jika internet lancar maka pekerjaan cepat selesai begitu juga sebaliknya. Selain itu, ada banyak proses yang harus dilalui dalam proses perizinan biasanya yang menghambat ketepatan waktu selesai izin usaha mengingat Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Banjar merupakan SKPD yang saling keterkaitan dengan instansi lain ada beberapa syarat yang harus dilengkapi seperti surat rekomendasi dari instansi terkait sehingga hal ini juga bergantung pada instansi lain. Dalam melaksanakan disiplin aparatur sudah menaati peraturan-peraturan yang ada, namun perihal jam pelayanan dimulai pada jam 08.00 – 15.30, berdasarkan hasil penelitian ditemukan terkadang ada aparatur yang datang terlambat sehingga mengakibatkan mundurnya jam pelayanan. Dalam rangka meningkatkan kedisiplinan pada aparatur maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Banjar menerapkan sistem sanksi lisan dan tertulis Pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Banjar untuk meningkatkan kedisiplinan lebih menitikberatkan kepada penghargaan dibandingkan sanksi sehingga aparatur akan memiliki dorongan tersendiri untuk melaksanakan disiplin.

e. Sikap

Dalam melayani masyarakat merupakan hal yang sangat dirasakan oleh masyarakat dalam berurusan kepada

pemerintah. Aparatur yang memiliki sikap santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi penentu kenyamanan bagi pengguna layanan itu sendiri. Keramahan dan sopan santun aparat merupakan nilai dalam kualitas pelayanan publik, jika aparatur bersikap santun masyarakat pun tidak canggung dan merasa nyaman dalam berurusan.

B. Kendala Profesionalitas Aparatur

Terkait kendala dalam profesionalitas aparatur ada beberapa hal yang ditemukan pada saat penelitian hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Kadarisman (2018:55) bahwa faktor yang memengaruhi profesionalisme aparatur salah satunya ialah budaya organisasi itu sendiri yang mengharuskan bekerja sesuai aturan dan prosedur yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian kendala pada saat pendaftaran perizinan yang bergantung pada jaringan internet jika internet lancar maka pekerjaan cepat selesai dan kalau jaringannya lelet akan menghambat kelancaran kerja. Mengingat bahwa Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Banjar merupakan SKPD yang memiliki keterkaitan antara instansi-instansi lain sehingga masih adanya keterlambatan proses perizinan akibat terlambatnya rekomendasi dari dinas teknis sehingga penyelesaian perizinan juga tergantung pada kecepatan pelayanan dengan dinas teknis pemberi rekomendasi, diantaranya dalam melakukan tugas pelayanan terkadang terutama bidang perizinan usaha dan verifikasi lokasi izin usaha yang melebihi kapasitas kemampuan SDM, sehingga masih diperlukan adanya pembinaan untuk mengatasi kekurangan yang ada namun dikarenakan pandemi jadi untuk dana masih tergolong minim.

C. Upaya Meningkatkan Profesionalitas Aparatur

Untuk meningkatkan profesionalitas aparatur yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Banjar terkhusus pelayanan izin usaha maka pembinaan aparatur perlu diperhatikan guna terciptanya sumber daya aparatur yang berkualitas melalui mengikutsertakan pendidikan dan pelatihan (Diklat). Pelatihan sebagai bagian dari pengembangan aparatur untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis sesuai dengan kebutuhan jabatan atau pekerjaan yang sedang dijalankan. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Banjar

diantaranya, melakukan pelatihan-pelatihan ataupun bimtek guna meningkatkan kemampuan SDM melalui virtual zoom ataupun secara offline. Pelatihan-pelatihan dilakukan untuk memberikan keterampilan dan pengetahuan terhadap aparatur yang bekerja pada bidang perizinan dan pelayanan karena memang ada beberapa yang pendidikan dan jabatannya tidak sesuai sehingga pelatihan dan lainnya pun terus dilakukan. Selain itu, melakukan penginformasian kepada pemohon izin usaha jika terjadi keterlambatan dalam proses perizinan. Selain hal tersebut untuk meningkatkan profesionalitas aparatur adanya fungsi pengawasan agar lebih baik lagi sikap, disiplin, dan tanggung jawab dalam melayani.

KESIMPULAN

1. Aparatur pemerintah pelayanan perizinan usaha telah memenuhi indikator profesionalisme yaitu kemahiran, kesiapan, tanggung jawab, sikap dan disiplin. Walaupun masih ada beberapa hal yang perlu untuk dibenahi dan dikoordinasikan.
2. Kendala yang dihadapi terkadang jaringan yang lelet, keterlambatan keluarnya izin usaha, verifikasi lokasi izin usaha yang melebihi kapasitas SDM dan minimnya dana untuk melaksanakan pembinaan atau pelatihan.
3. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan profesionalitas aparatur pada pelayanan izin usaha diantaranya dengan mengadakan pelatihan ataupun bimtek, memberitahukan pemohon izin usaha jika terjadi keterlambatan proses perizinan, dan adanya fungsi pengawasan yang berguna untuk meningkatkan sikap, disiplin, dan tanggung jawab agar lebih baik lagi.

SARAN

1. Melakukan pelatihan guna meningkatkan keterampilan dan kemampuan aparatur mengenai perizinan usaha agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mengkoordinasikan kepada dinas teknis yang dipersyaratkan dalam proses perizinan sehingga kepastian waktu yang disampaikan kepada pemohon izin dapat tercapai.
3. Lebih meningkatkan kedisiplinan berupa jam masuk kerja dengan tepat waktu untuk menghindari mundurnya jam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Abdurrozaq. 2017. *Etika Profesi Profesionalisme Kerja*. Medan: UISU Press
- Kadarisman M. 2018. *Manajemen Aparatur Sipil Negara*. Depok: PT RajaGrafindo Persada
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Moelong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyawan, Rahman Dr. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press
- Siagian, Sondang P. 2000. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Thoha, Miftah. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Pandi, 1996, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Triguno, 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Press

Jurnal

- Amalia, S. (2017). *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda*. *Administrasi Publik*, 1(1), 251-255.
- Amrullah, D. I. T. A. (2013). *Profesionalitas Pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Wilayah Bandar Lampung Dalam Penyaluran Dana Apbn Di Provinsi Lampung*.
- Darwin, E. (2015). *Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sario*. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 2(6), 1063.
- Hanjoyo. (2015). *Profesionalisme Kerja Pegawai Sekretariat Di Kelurahan Batu IX Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang*. *Jurnal Umrah*
- Ikbal, M., Syarifuddin, H., & Saifullah, S. (2019). *Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparat Terhadap Kualitas Kerja Di Kantor Desa Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang*

Kabupaten Sidenreng Rappang. Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 5(1), 16-31.

- Oroh, A. W., Pioh, N., & Undap, G. (2017). *Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Kotamobagu Kecamatan Kotamobagu Barat*. Jurnal Eksekutif, 2(2).
- Rusmilawati, R., Arifin, J., & Suparti, H. (2020). *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong*. JAPB, 3(2), 570-584.
- Sya'Rani, A. W. (2018). *Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Aparatur Terhadap Kinerja Aparatur Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Selatan*. KINDAI Kumpulan Informasi dan Artikel Ilmiah Manajemen dan Akuntansi, 14(1).

Peraturan-peraturan

Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Pasal 58

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sumber Lain

Tim PT. ARA Indonesia 2018. *Grand Design Pembangunan ASN 2020-2024*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

<http://dpmptsp.banjarkab.go.id/> (diakses pada tanggal 25 Juni 2021)

<https://fisip.uniska-bjm.ac.id/draft-baru-buku-panduan-skripsi-fisip-terbitan-29-april-2021/> (diakses pada tanggal 01 Mei 2021)