

## PROFESIONALITAS APARATUR PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN BARITO SELATAN

**Akhmad Junaidie**

Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian terhadap Profesionalitas Aparatur Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Sebagai informan penelitian ini yaitu Kepala Kantor, Kasubbag Tata Usaha, Kepala Seksi, Staf dan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri dan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi lapangan.

Penelitian ini mencakup profesionalitas aparatur dilihat dari aspek kreatifitas, inovasi dan responsifitas yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan dalam pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalitas aparatur dari aspek responsifitas dan inovasi di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan secara umum dapat dikatakan masih rendah yang dipengaruhi oleh faktor iklim yang tidak kondusif yang menghambat kreatifitas aparatur, dan kurangnya kemampuan kepemimpinan untuk memberdayakan bawahan.

Saran yang dapat dikemukakan dalam tesis ini untuk Pemerintah Kabupaten Barito Selatan adalah perlunya menciptakan iklim yang kondusif dan mampu mendorong kreatifitas aparatur, adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan untuk lebih berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan diharapkan dapat menumbuhkan responsifitas dan inovasi aparatur dalam rangka mewujudkan aparatur pemerintah yang profesional.

Kata kunci : Profesionalitas, Responsifitas, Inovasi.

### 1. Latar Belakang

Dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 32/2004 tentang Pemerintahan Daerah saat ini, salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh aparatur pemerintah daerah adalah usaha menampilkan profesionalitas, kinerja, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aspirasi masyarakat yang bebas dari nuansa Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Tantangan tersebut, merupakan suatu hal yang beralasan, mengingat secara empirik masyarakat menginginkan peranan aparatur pemerintah dapat menjalankan tugas-tugas pelayanan

secara optimal. Tumpuan dari harapan-harapan itu, kini lebih tertuju pada institusi pemerintah daerah agar dapat mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Istilah profesional sudah dikenal luas di kalangan masyarakat. Namun pengertian yang muncul di masyarakat umum seolah-olah istilah profesional hanya ditujukan bagi aparatur (personil) tingkat pimpinan (manajer). Sesungguhnya istilah profesional itu berlaku untuk semua aparatur (personil) mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah.

Profesionalitas sangat ditentukan oleh kompetensi dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatan masing-masing. Hasil

dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi sesuai dengan porsi, obyek, bersifat terus menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat (Almasdi, 2000; 99).

Pentingnya profesionalitas aparatur pemerintahan ini sejalan dengan bunyi pasal 3 ayat (1) UU No. 43/1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang menyebutkan bahwa : “Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan”.

Sumber daya manusia memegang peranan penting dari saat perumusan visi dan misi, hingga pencapaian tujuan dan sasaran organisasi. Sangat pentingnya eksistensi sumber daya manusia dalam bidang pemerintahan ini selaras dengan penjelasan umum UU No. 43/1999 yang menyebutkan kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur Negara khususnya pegawai negeri. Oleh karenanya, setiap aparatur pemerintah dituntut untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya secara profesional. Namun dalam realisasinya, hal tersebut tidaklah mudah terbentuk dengan sendirinya. Banyak hal yang terjadi justru adalah sebaliknya dan banyak aparatur pemerintah daerah kurang mampu menyelenggarakan suatu pemerintahan agar memiliki kredibilitas tinggi dan proses pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasilguna, aspiratif serta bertanggungjawab.

Masih sering ditemukan permasalahan yang terjadi dalam kehidupan organisasi, antara lain menyangkut struktur organisasi (*structure problem*) yang terpaut dengan mekanisme kerja sistem *top down* yang kurang akomodatif terhadap aspirasi bawahan dan masyarakat yang dilayani, sehingga menimbulkan ketimpangan antara operator pelayanan, kebutuhan pelayanan dengan produk layanan birokrasi. Hal yang dilematis terjadi ketika kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik

meningkat, tidak dibarengi oleh keahlian dan keterampilan aparatur untuk membentuk suatu mekanisme kerja pelayanan yang baik. Masih sering dijumpai pelayanan aparatur dengan prosedur berbelit-belit (*birokratis*), tidak adanya kepastian, kurang transparan, lamban dengan disertai adanya pemungutan biaya tambahan diluar biaya resmi. Akibat yang dapat dilihat sekarang banyak masyarakat pengguna jasa pemerintah sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan aparat birokrasi (Dwiyanto, dan Kusumasari, 2000; 7).

Aparatur yang profesional ternyata dibutuhkan masyarakat agar pelaksanaan pemerintahan dapat berjalan secara efektif untuk melayani masyarakat secara merata. Meski demikian masih terdapat stigma negatif mengenai aparatur yang cenderung dinilai kurang responsif, tidak inovatif, prosedural, lamban, boros, diliputi korupsi, kolusi, dan nepotisme dan sebagainya.

## 2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas dapat diidentifikasi beberapa permasalahan penelitian antara lain : Aparatur yang kurang adaptif terhadap perubahan dan inovasi. Aparatur yang masih mengabaikan pentingnya pengembangan dan peningkatan pengetahuan dan keahlian individu dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab sehari-hari. Aparatur yang kurang responsif terhadap tuntutan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Dari identifikasi masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah : Bagaimanakah profesionalitas aparatur pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan? Apa faktor-faktor yang menghambat profesionalitas aparatur pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan ?

## 3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk : Mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana profesionalitas aparatur pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan. Menganalisis faktor-faktor yang menghambat

profesionalitas aparatur pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan.

#### 4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan tentang langkah-langkah strategis dalam meningkatkan profesionalitas aparatur. Kegunaan akademis yang diharapkan adalah menambah informasi dan pengetahuan, terutama bagi mereka yang tertarik terhadap permasalahan profesionalitas aparatur.

#### 5. Tinjauan Pustaka Penelitian Terdahulu

Hingga saat ini telah banyak kajian dan penelitian mengenai profesionalitas aparatur. Namun menurut pengetahuan penulis belum ada penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan topik seperti tersebut di atas di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan. Beberapa hasil kajian dan penelitian yang mungkin ada relevansinya dengan topik tersebut seperti yang dilakukan oleh Erna Suriyani (2011) dalam Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial yang berjudul Profesionalisme Aparatur Pemerintah Kasus Pada Kelurahan Antasan Besar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin, disimpulkan bahwa Organisasi Birokrasi Kantor Kelurahan Antasan Besar lebih digerakan oleh peraturan daripada oleh misi yang telah dirumuskan, struktur yang tidak kondusif, pemimpin lebih menempatkan diri sebagai pengawal peraturan daripada menempatkan diri sebagai katalisator yang visioner dalam memberikan ruang kepada bawahan untuk lebih responsif dan melahirkan inovasi-inovasi baru sehingga sikap responsif dan inovatif belum terdapat pada Aparat Birokrasi Kantor Kelurahan Antasan Besar.

Hasil penelitian lainnya seperti yang dilakukan oleh Khairy Juanda (2010) dalam Jurnal Studi Pemerintahan yang berjudul Profesionalitas Aparatur Sekretariat Daerah di Kabupaten Sumbawa Besar, disimpulkan bahwa tinggi rendahnya tingkat profesionalitas aparatur dimungkinkan terjadi karena faktor-faktor seperti

kompetensi aparatur dalam pelaksanaan tugas, akuntabilitas dalam penyusunan rencana kerja yang tidak sesuai dengan keinginan atau harapan masyarakat, tingkat tanggung jawab aparatur dalam menyelesaikan tugas dan fungsinya tanpa harus menunggu instruksi dari pimpinan, tingkat pendidikan yang bersifat formal maupun informal, proses rekrutmen pegawai yang masih belum sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan promosi yang tidak sesuai dengan standar kompetensi jabatan.

Dalam penelitian ini penulis akan menganalisis profesionalitas aparatur pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan serta faktor-faktor yang menghambat profesionalitas aparatur pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan.

#### Manajemen Sumberdaya Manusia

Birokrasi menurut Martin Albrow merupakan komponen sistem politik, baik administrasi pemerintahan sipil ataupun publik yang mencakup semua aparatur pemerintah. Birokrasi merupakan sistem administrasi yaitu struktur yang mengalokasikan barang dan jasa dalam suatu pemerintahan. Lewat birokrasi, kebijakan-kebijakan Negara diimplementasikan.

Bagi banyak orang, konsep birokrasi lekat dengan stempel tak efektif, lambat, kaku, bahkan menyebalkan. Melakukan reformasi birokrasi dalam dunia birokrasi yang sedang berjalan, sama halnya dengan melakukan suatu proses untuk mengubah proses, prosedur birokrasi publik dan sikap serta tingkah laku birokrasi untuk mencapai efektifitas birokrasi dan tujuan pembangunan nasional. Proses perubahan / pembaruan ini dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan, oleh karena itu bila dilihat dari tujuannya reformasi ini memang membutuhkan kerja keras serta komitmen yang kuat dari seluruh masyarakat birokrasi. Kesungguhan pemerintah dalam melakukan reformasi birokrasi ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025 (RPJPN 2005-2025) yang menyatakan bahwa :

"pembangunan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara dan untuk menwujudkan tata pemerintahan yang baik, di pusat maupun di daerah, agar mampu mendukung keberhasilan pembangunan di bidang-bidang lainnya".

Undang-Undang tersebut ditindaklanjuti oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Grand Design dan Roadmap Reformasi Birokrasi yang berisikan langkah-langkah untuk menerapkan reformasi birokrasi sampai dengan tahun 2025. Dalam penyelenggaraan reformasi birokrasi, paling tidak terdapat 3 aspek penting yang harus dilakukan yaitu : perbaikan kelembagaan (organisasi); ketatalaksanaan atau perbaikan business process; dan peningkatan manajemen sumber daya manusia.

### Profesionalitas Aparatur

Upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan secara benar (*good-governance*) dan bersih (*clean-government*) termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan unsur-unsur mendasar antara lain adalah unsur profesionalitas aparatur sebagai penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik. Terabaikannya unsur profesionalitas dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan akan berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Menurut Korten & Alfonso (1981) dalam Tjokrowinoto (1996:178) bahwa yang dimaksud dengan profesionalitas adalah "kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task requirement*). Terpenuhiya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

Pendapat tersebut dipertegas oleh Atmosoeparto (2000:51) yang menyebutkan bahwa profesionalitas merupakan cermin dari kemampuan

(*competence*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu.

Pendapat lain dari Siagian (2000:163) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalitas adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat diatas memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrumen pemutakhiran. Menurut Tjokrowinoto (1996:191) bahwa yang dimaksud dengan profesionalitas adalah kemampuan untuk untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Terbentuknya kemampuan dan keahlian juga harus diikuti dengan perubahan iklim dalam dunia birokrasi yang cenderung bersifat kaku dan tidak fleksibel. Sudah menjadi keharusan bagi aparatur untuk bekerja secara profesional serta mampu merespon perkembangan global dan aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai pelayanan yang responsif, inovatif, efektif, dan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Ancok (1999) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan dalam beradaptasi terhadap lingkungan yang cepat berubah dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi (*control by vision dan values*).

Secara sederhana penulis mendefinisikan konsep profesionalitas sebagai suatu kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang aparatur untuk menyelesaikan tugas dan fungsinya secara efektif dan efisien. Profesionalitas disini lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat

penugasan. Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan.

Salah satu faktor yang menghambat kelancaran dan efektifitas birokrasi publik adalah tidak profesionalnya aparatur birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsi. Tidak profesionalnya aparatur birokrasi Indonesia dapat dilihat dari banyaknya temuan para pakar dan pengalaman pribadi masyarakat di lapangan tentang pelayanan publik yang diselenggarakan birokrasi. Lambannya birokrasi dalam merespon aspirasi publik serta pelayanan yang terlalu prosedural merupakan sedikit contoh diantara sekian banyak ketidakberesan dalam dunia birokrasi Indonesia.

Menurut Siagian (2000:164) faktor-faktor yang menghambat terciptanya aparatur yang profesional antara lain lebih disebabkan tidak adanya iklim yang kondusif dalam dunia birokrasi untuk menanggapi aspirasi masyarakat dan tidak adanya kepemimpinan yang mampu untuk memberdayakan bawahan. Pendapat tersebut meyakini bahwa sistem kerja yang berdasarkan juklak dan juknis membuat aparatur menjadi tidak responsif serta juga karena tidak berperannya pemimpin sebagai pengarah (*katalisator*) dan pemberdaya bagi bawahan.

Responsifitas menurut Dwiyanto (1995:7) adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Menurutnya responsifitas berkaitan dengan kecocokan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Menurut Solihin (2007) indikator minimal responsifitas atau daya tanggap adalah tersedianya layanan pengaduan berupa crisis center, unit pelayanan masyarakat, kotak saran, dan kotak surat yang mudah diakses masyarakat. Adanya standar dan prosedur dalam menindaklanjuti laporan dan pengaduan. Sedangkan perangkat pendukung indikator adalah

standar pelayanan minimal, prosedur dan layanan pengaduan, hotline serta fasilitas akses informasi yang bebas biaya. Kepemimpinan dalam organisasi memiliki peran penting yang dapat mengerahkan segala sumber daya untuk mencapai suatu tujuan. Kepemimpinan yang responsif sangat diperlukan untuk menggerakkan bawahan dan menciptakan kondisi yang kondusif bagi kinerja organisasi. Menurut Bernard dalam Gibson (1995:5) menjelaskan bahwa kepemimpinan merupakan agen perubahan, orang yang perilakunya akan lebih mempengaruhi perilaku dan kinerja bawahan.

Sedangkan menurut Terry dalam Thoha (1983:227) kepemimpinan adalah aktifitas untuk mempengaruhi orang-orang agar diarahkan mencapai tujuan organisasi. Menurut pendapat tersebut, pengaruh dan kemampuan pemimpin sangat dominan bagi tercapainya tujuan organisasi.

Pendapat senada juga diutarakan oleh Kartono (1998:163) bahwa kepemimpinan adalah kemampuan mendorong dan mengajak orang lain untuk berbuat sesuatu guna mencapai tujuan bersama dimana kepemimpinan tersebut harus memenuhi kompetensi tertentu agar proses pencapaian tujuan organisasi menjadi lebih mudah. Kompetensi yang dimaksud meliputi acceptance / penerimaan dari kelompok, dan pemilikan keahlian khusus pada satu situasi khusus.

Berdasarkan penjelasan diatas maka yang dimaksud dengan kepemimpinan yang demokratis adalah kepemimpinan yang memungkinkan dan memberikan ruang bagi bawahan untuk berpartisipasi dalam mengambil keputusan organisasi dan kepemimpinan yang mau mendengarkan masukan dan kritikan dari bawahan sehingga terjadi komunikasi yang sifatnya 2 (dua) arah atau (*two-way communication*). Sedangkan ciri-ciri dari kepemimpinan otokratis adalah kebalikan dari kepemimpinan yang demokratis.

### **Standard Operasional Prosedur (SOP)**

Salah satu aspek penting dalam mewujudkan birokrasi yang profesional, efektif dan efisien adalah dengan menerapkan Standard Operasional Prosedur

pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintah. Dengan adanya SOP penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti, berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari dan sekalipun terjadi penyimpangan hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat.

Terkait dengan pentingnya SOP dalam penyelenggaraan administrasi pemerintah, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengeluarkan kebijakan berupa Peraturan MenPAN No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standard Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan. Peraturan ini mengamanatkan perlunya penyusunan SOP dalam proses penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan sebagai agenda pelaksanaan reformasi birokrasi diseluruh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.

### **Pola Pelayanan Umum dan Pelayanan Perizinan**

Di Indonesia berbagai konsep pelayanan publik pernah diperkenalkan. Misalnya dalam Keputusan Menpan No 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, dijelaskan mengenai beberapa sistem atau pola pelayanan, sebagai berikut :

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Misalnya, apabila ada pemohon ingin mencari Izin Mendirikan Bangunan (IMB), maka ia akan berhubungan dengan Dinas Tata Ruang Kota, untuk pengurusan Surat Izin Usaha dan Perdagangan (SIUP), maka ke Dinas Industri dan Perdagangan, untuk pengurusan izin gangguan (HO) maka ke Badan Lingkungan Hidup, dan seterusnya.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan, atau disebut dengan sistem *One Stop Service* (OSS). Maksudnya, yaitu

apabila ada pemohon ingin mencari IMB, SIUP maupun HO cukup datang ke satu tempat. Mulai dari proses pendaftaran hingga penerbitan izin dapat diperoleh di tempat tersebut.

3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat atau lokasi oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai dengan kewenangannya masing-masing. Pada sistem ini Unit Pelayanan Terpadu (UPT) merupakan unit teknis yang menunjuk tempat untuk melayani proses keseluruhan perizinan. Maksudnya, apabila ada pemohon ingin mencari IMB, SIUP, maupun HO cukup datang ke UPT. Tetapi pengurusannya ada di tiap-tiap bagian bidang perizinan yang terdapat di dalam satu unit kerja yang disebut UPT.
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan.

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik (*profesional*) bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Kondisi tersebut dapat terwujud bilamana organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni baik dari kualitas maupun kuantitas, disamping juga adanya sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai.

### **6. Metode Penelitian**

Pendekatan dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif pada hakekatnya ialah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya. Penggunaan pendekatan kualitatif ini adalah sesuai dengan tujuan dan masalah penelitian yang diungkapkan yaitu bagaimana profesionalitas aparatur pada Kantor

Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan yang tidak mungkin dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Dengan digunakannya metode kualitatif, maka data yang didapat akan lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel, dan bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, untuk menggambarkan temuan penelitian secara utuh dengan menggunakan dasar-dasar teori yang ada. Desain penelitian ini adalah studi kasus, yakni mengkaji profesionalitas aparatur pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan.

Fokus penelitian ini adalah profesionalitas aparatur pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan ditinjau dari aspek responsifitas dan inovasi serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan, yang berlokasi di luar kota Buntok tepatnya di Jalan Buntok – Ampah Km 11, Desa Sababilah, Kecamatan Dusun Selatan.

Informan atau narasumber dalam penelitian ini, antara lain : pegawai / aparatur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan, Kepala Seksi, Kepala Kantor, warga masyarakat, dan data sekunder yang relevan dengan kebutuhan data dalam penelitian ini.

Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Bahwa dalam instrumen penelitian kualitatif pengumpulan data lebih banyak bergantung pada dirinya sendiri sebagai alat pengumpul data (Moleong, 2003:19). Adapun alat bantu yang biasa digunakan dalam penelitian kualitatif seperti penelitian ini antara lain, alat fotografi, tape recorder, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian serta alat bantu lainnya.

Sumber data dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan para informan sebagai data primer dan tulisan atau dokumen-dokumen yang mendukung pernyataan informan. Hal ini sebagaimana dinyatakan Lofland dan Lofland (Moleong, 2003:21) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah *kata-kata dan*

*tindakan*. Selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah : Interview, yaitu melalui wawancara langsung dan mendalam dengan informan atau narasumber ; Observasi (pemantauan), yaitu mengamati aktifitas, kejadian, dan interaksi kehidupan masyarakat ; Dokumentasi, yaitu melalui kajian literatur / kepustakaan, dokumen peraturan perundang-undangan, dan sumber tertulis lainnya yang ada kaitannya dengan kebutuhan data dan informasi dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini penulis mempergunakan analisis kualitatif. Miles dan Huberman (1992:19) menyajikan dua model pokok analisis data yaitu :

- a. Analisis Deskriptif, proses analisis mengalir dimana tiga komponen analisis (reduksi data, sajian data dan kesimpulan/verifikasi) dilakukan saling menjalin dengan proses pengumpulan data dan mengalir bersamaan.
- b. Analisis Interaksi, dimana komponen reduksi data dan sajian data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data setelah data terkumpul maka tiga komponen analisis tadi (reduksi data, sajian data dan kesimpulan/verifikasi) berinteraksi.

Dalam penelitian ini digunakan model yang kedua yakni Model Analisis Interaksi, tahapan-tahapan yang digunakan adalah dalam reduksi data, peneliti mereduksi, merangkum dan memilih hal-hal yang pokok dan fokus. Yang selanjutnya dilakukan display data dengan memilah-milah menjadi bagian-bagian sesuai dengan permasalahan yang diangkat, tetapi tidak dengan membuat grafik atau sejenisnya. Langkah berikutnya adalah mengambil kesimpulan dan verifikasi berdasarkan data yang diperoleh sesuai dasar hukum dan landasan teori yang dipergunakan.

Agar data atau informasi yang diperoleh dapat menjadi valid, maka data atau informasi dari satu pihak dicek kebenarannya dengan cara memperoleh data itu dari sumber lain, misalnya dari pihak kedua, ketiga dan seterusnya dan dengan menggunakan metode yang berbeda-beda. Tujuannya ialah membandingkan informasi

tentang hal yang sama yang diperoleh dari berbagai pihak, agar ada jaminan tentang tingkat kepercayaan data. Cara ini mencegah bahaya subjektivitas.

Metode ini sering disebut triangulasi. Menurut Lexy J. Moleong, triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi dengan sumber yakni membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara serta membandingkan dengan dokumen yang berkaitan.

## 7. Hasil Dan Pembahasan Penelitian

Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat di bidang perizinan, Pemerintah Kabupaten Barito Selatan membentuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barito Selatan Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Barito Selatan.

Struktur organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan terdiri dari :

- a. Kepala Kantor ;
- b. Sub Bagian Tata Usaha ;
- c. Seksi Pelayanan ;
- d. Seksi Penetapan dan Pembukuan ;
- e. Seksi Penyuluhan dan Pengaduan ;
- f. Seksi Evaluasi dan Pengendalian ;
- g. Tim Teknis ;
- h. Kelompok Jabatan Fungsional;
- i. Staf Administrasi / Petugas Pelayanan.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan merupakan unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten Barito Selatan di bidang perizinan dipimpin oleh Kepala Kantor, yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barito Selatan Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Barito Selatan, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai tugas yaitu melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan

kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang pelayanan perizinan terpadu. Untuk melaksanakan tugas tersebut Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu menyelenggarakan fungsi :

- a. perumusan kebijakan teknis di bidang perizinan ;
- b. penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum sesuai dengan lingkup tugasnya ;
- c. penyusunan dan pelaksanaan rencana strategis dan rencana kerja tahunan di bidang pelayanan perizinan ;
- d. pelaksanaan pelayanan di bidang perizinan yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah dalam hal ini Bupati dan Wakil Bupati ;
- e. pemberian pertimbangan / berita acara permohonan izin ;
- f. pelaksanaan pelayanan dan penetapan retribusi perizinan ;
- g. pelaksanaan penandatanganan dan penerbitan izin sesuai dengan kebijakan Kepala Daerah dalam hal ini Bupati dan Wakil Bupati ;
- h. pelaksanaan penelitian dan penyelesaian pengaduan dari masyarakat ; dan
- i. pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya.

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan didukung oleh 14 (empat belas) orang aparatur yang terdiri dari 10 orang berstatus PNS dan 4 orang berstatus PHTT (Pekerja Harian Tidak Tetap).

Guna pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan ditunjang dengan sarana dan prasarana yang tersedia sebagai berikut :

1. Gedung Kantor yang beralamat di Jalan Buntok-Ampah, Desa Sababilah atau berjarak 11 kilometer dari ibukota Kabupaten.
2. Peralatan Perkantoran Utama yang tersedia berupa 1 (satu) unit mobil dinas untuk Kepala Kantor, untuk sepeda motor dinas operasional tidak ada.
3. Peralatan Gedung Kantor terdiri dari : 5 unit komputer, 3 unit laptop, 7 unit printer tinta, 1 unit printer pita, 5 unit



- UPS stabilizer, 1 unit mesin tik, 1 unit mesin telepon, 1 unit mesin faximile.
4. Perlengkapan Gedung Kantor terdiri dari 3 buah lemari besi dan 7 buah filling cabinet.
  5. Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang-undangan hanya tersedia 15 buah buku bacaan tentang perizinan.

Visi dan Misi merupakan suatu panduan yang memberikan pandangan dan arah ke depan sebagai dasar acuan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi dalam mencapai sasaran atau target yang ditetapkan. Visi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan adalah : *"Terwujudnya Kualitas Pelayanan Perizinan Yang Efektif dan Efisien Menuju Pelayanan Prima"*.

Untuk mencapai visi tersebut, ditetapkan Misi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan yang menggambarkan hal yang harus dilaksanakan yaitu :

1. Melaksanakan Penataan Manajemen dan Pengembangan Organisasi KPPT.
2. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur.
3. Meningkatkan Sarana Kualitas Pelayanan Perizinan.
4. Meningkatkan Koordinasi dan Kerjasama dengan Dinas Teknis dan Lembaga terkait.

Program dan kegiatan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan adalah sebagai berikut :

1. Sasaran Program
  - a. Terwujudnya manajemen yang efektif dalam rangka peningkatan kinerja organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan.
  - b. Meningkatkan kemampuan dan kualitas sumberdaya aparatur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan.
  - c. Tersedianya sarana dan prasarana aparatur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan.
  - d. Meningkatnya kualitas pelayanan perizinan.

- e. Terwujudnya koordinasi dan kerjasama dengan dinas teknis dan lembaga terkait dalam pelayanan perizinan.
2. Kebijakan Program
    - a. Penataan manajemen organisasi.
    - b. Peningkatan kinerja aparatur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan.
    - c. Mengikutsertakan aparatur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dalam pendidikan dan pelatihan.
    - d. Melaksanakan debirokratisasi dan deregulasi pelayanan perizinan.
    - e. Peningkatan pemahaman publik terhadap pelayanan perizinan.
  3. Program Kegiatan
    - a. Pelayanan Administrasi Perkantoran.
    - b. Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur.
    - c. Peningkatan Disiplin Aparatur.
    - d. Peningkatan Kapasitas Sumberdaya Aparatur.
    - e. Pengawasan dan Pengendalian Perizinan.
    - f. Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan.
    - g. Standarisasi Perizinan.

Nilai dalam pengertian di sini adalah sesuatu yang mendorong setiap individu atau organisasi untuk melakukan tindakan sesuai dengan visi dan misi yang akan dicapai. Sesuai dengan karakteristik tugas pokok dan fungsi yang diemban maka nilai-nilai dalam organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan yang harus dikembangkan adalah: Kesederhanaan; Kepastian dan Kejelasan; Keamanan; Keterbukaan; Ekonomi; Efisien; Keadilan; Ketepatan Waktu.

### Hasil dan Pembahasan Penelitian Profesionalitas Aparatur dari aspek Responsifitas

Responsifitas merupakan kemampuan aparatur untuk membaca dan memahami berbagai kebutuhan organisasi, baik yang berasal dari internal organisasi sendiri maupun yang berasal dari masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa seorang

aparatur dapat dikatakan memiliki responsifitas yang baik apabila memiliki kepekaan atau kepedulian terhadap berbagai dinamika yang terjadi, baik pada tataran internal organisasi maupun tataran eksternal organisasi. Dengan adanya kemampuan untuk melakukan respons tersebut, akan memungkinkan aparatur untuk mengenali secara mendalam akan kebutuhan organisasi dan kebutuhan serta keinginan atau harapan masyarakat. Dengan demikian aparatur dapat menyusun dan membuat agenda, menentukan skala prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan masyarakat dengan mengacu pada tugas pokok, fungsi dan wewenang Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan dengan keinginan dan aspirasi masyarakat.

Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu sepanjang tahun 2012 guna merespon aspirasi dan perkembangan masyarakat Kabupaten Barito Selatan yang terus meningkat antara lain menyelenggarakan kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

1. Mengadakan rapat koordinasi secara berkala dengan Dinas Teknis, Kecamatan dan Lembaga terkait dalam pelayanan perizinan
2. Mengadakan sosialisasi ke Kecamatan mengenai sistem perizinan
3. Mengadakan rapat staf intern Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu
4. Mengadakan pengawasan dan pengendalian perizinan
5. Melakukan pendataan dan inventarisasi permasalahan perizinan

Sebagai salah satu SKPD yang baru dibentuk (2008) KPPT Kabupaten Barito Selatan terus berbenah dan berupaya untuk melaksanakan tugas dan fungsinya di bidang pelayanan perizinan. Dengan adanya penjabaran tugas pokok dan fungsi serta komitmen dan semangat jajaran aparatur KPPT terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan kepada masyarakat.

Dinamika pembangunan dan perkembangan masyarakat Kabupaten Barito Selatan yang terus meningkat menjadi tantangan tersendiri bagi aparatur KPPT

untuk dapat merespon dan mengakomodir serta memberikan pelayanan perizinan yang sesuai dengan aspirasi masyarakat. Kondisi tersebut dapat terwujud bilamana organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni baik dari kualitas maupun kuantitas, disamping juga adanya sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai.

Salah satu aspek penting dalam mewujudkan birokrasi yang profesional, efektif dan efisien adalah dengan menerapkan Standard Operasional Prosedur pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintah. Dengan adanya SOP penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti, berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari dan sekalipun terjadi penyimpangan hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat.

### **Profesionalitas Aparatur dari aspek Inovasi**

Inovasi sebagai bentuk perwujudan dari kecakapan birokrasi dengan mengandalkan kreativitas jajaran birokrasi untuk menciptakan model kerja baru yang bertujuan untuk mempermudah penyelenggaraan tugas dan pelayanan masyarakat. Sepanjang tahun 2012, inovasi-inovasi dalam hal menciptakan model kerja baru masih sangat minim, upaya penciptaan pelayanan terpadu satu pintu dengan menggabungkan beberapa instansi yang berkaitan dengan pelayanan perizinan belum mencerminkan model kerja baru.

Inovasi yang lebih jauh berupa penciptaan model kerja baru atau penggunaan kemajuan teknologi untuk menambah wawasan pribadi para pegawai. Pemerintah daerah telah menyediakan sarana internet di setiap SKPD dan kecamatan namun perangkat ini jarang digunakan dengan alasan tidak bisa mengoperasikannya dan jaringan yang belum bagus sehingga tidak bisa diakses. Keterbatasan sumber daya aparatur yang profesional dan kurangnya keinginan aparat untuk berinovasi menjadi hambatan terbesar bagi birokrasi KPPT Kabupaten Barito Selatan.

## Faktor-Faktor Yang Menghambat Profesionalitas Aparatur

Faktor-faktor yang menghambat terciptanya aparatur yang profesional antara lain lebih disebabkan tidak adanya iklim yang kondusif dalam dunia birokrasi untuk menanggapi aspirasi masyarakat. Sistem kerja yang berdasarkan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk secara teknis akan membuat aparatur menjadi tidak responsif.

Disamping belum terciptanya iklim kerja yang kondusif, hal lain yang mempengaruhi profesionalitas aparatur dapat dilihat dari aspek pemahaman visi dan misi organisasi. Keberadaan visi dan misi bagi suatu organisasi menjadikan apa yang ingin dikerjakan menjadi mudah dan sederhana. Untuk menentukan dan merumuskan visi dan misi bagi sebuah organisasi terutama organisasi publik seyogyanya memperhatikan aspirasi dan tuntutan masyarakat dan kemajuan teknologi. Sebagai salah satu SKPD yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam pemberian pelayanan perizinan, KPPT Kabupaten Barito Selatan memiliki Visi :

*“Terwujudnya Kualitas Pelayanan Perizinan Yang Efektif dan Efisien Menuju Pelayanan Prima”.*

Visi tersebut masih berbentuk abstrak dan sebagai upaya untuk mencapainya maka dirumuskan misi sebagai langkah konkrit untuk mencapai visi tersebut. Misi KPPT Kabupaten Barito Selatan adalah :

1. Melaksanakan Penataan Manajemen dan Pengembangan Organisasi KPPT.
2. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur.
3. Meningkatkan Sarana Kualitas Pelayanan Perizinan.
4. Meningkatkan Koordinasi dan Kerjasama dengan Dinas Teknis dan Lembaga terkait.

Visi yang dituangkan dalam bentuk konkrit berupa misi organisasi juga mencerminkan misi yang baik dan mencakup berbagai bidang yang menjadi kewenangan KPPT. Terumuskannya visi dan misi organisasi KPPT Kabupaten Barito Selatan merupakan wujud nyata dan konkrit dari KPPT Kabupaten Barito Selatan untuk

bergerak cepat dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Kesimpulan dari pendapat diatas adalah bahwa Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan dalam menjalankan tugas dan fungsinya lebih berorientasi kepada peraturan daripada berorientasi kepada misi dan merupakan hal yang wajar jika profesionalitas aparatur KPPT dalam hal responsifitas dan inovasi masih kurang karena ruang untuk melakukan responsifitas dan inovasi tersebut tidak luas.

Struktur juga dapat mempengaruhi perilaku individu dalam organisasi dan berdampak kepada proses dan hasil kerja. Bentuk struktur organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan adalah lini dan Staf, tipe ini sering dikenal dengan tipe birokratik yang berbentuk piramida. Struktur organisasi KPPT Kabupaten Barito Selatan dengan model lini dan staf, merupakan model yang paling familiar dalam lingkungan birokrasi publik Indonesia dimana model tersebut selain mengelompokkan tugas dan fungsi organisasi kepada masing masing bagian kemudian terdapat aparat pelaksana.

## Kepemimpinan

Kepemimpinan yang ideal adalah kepemimpinan yang mampu memerankan diri sebagai aktor yang berpengaruh bagi bawahan dalam hal peningkatan prestasi kerja seperti memberikan ruang bagi bawahan untuk melakukan inovasi dan memberikan kewenangan kepada bawahan untuk menjadi lebih bertanggung gugat dan dapat menjadi contoh bagi bawahan dalam prestasi dan perilaku.

## 8. Kesimpulan

Setelah mencermati dan mengkaji tentang profesionalitas aparatur pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan maka ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut : (1). Responsifitas dan inovasi aparatur KPPT Kabupaten Barito Selatan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat maupun dalam pelaksanaan tugas yang lain berdasarkan hasil penelitian dan fakta di lapangan ternyata masih kurang, sehingga tujuan utama organisasi dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik

bagi masyarakat belum dapat tercapai. (2). Tidak adanya iklim yang kondusif untuk membentuk aparatur yang kreatif dan mendorong aparatur untuk mencari ide dan konsep baru untuk diterapkan secara inovatif serta tidak adanya kesediaan pemimpin yang mampu memberdayakan bawahan merupakan faktor penghambat terciptanya aparatur yang profesional di KPPT Kabupaten Barito Selatan. Secara tersirat, berdasarkan hasil penelitian dan fakta di lapangan ditemukan faktor lain yang berpengaruh cukup besar terhadap profesionalitas aparatur pada KPPT Kabupaten Barito Selatan yaitu belum adanya Standard Operasional Prosedur (SOP) yang merupakan penetapan tertulis mengenai aktivitas-aktivitas baku yang harus dilakukan dalam proses penyelenggaraan tata kerja organisasi sebab dengan adanya SOP yang jelas maka akan lebih mengefektifkan dan mengefisienkan waktu dan pekerjaan.

Sebagai upaya untuk meningkatkan profesionalitas aparatur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan khususnya dalam hal responsifitas dan inovasi, terdapat beberapa hal yang perlu mendapat perhatian serius dari Pemerintah Kabupaten dan KPPT Kabupaten Barito Selatan sebagai berikut :

1. Upaya yang dapat dilakukan untuk menumbuhkan responsifitas aparatur adalah dengan membuat program kerja jangka panjang, jangka menengah dan jangka pendek serta menetapkan skala prioritas kegiatan mana sajakah yang akan dilaksanakan terlebih dulu. Memberikan motivasi dan kesempatan kepada aparatur untuk mengikuti diklat teknis atau bimbingan teknis dalam rangka meningkatkan kompetensi dan keterampilan aparatur. Perlunya dukungan semua jajaran terhadap tujuan organisasi seperti yang tertuang dalam visi dan misi KPPT Kabupaten Barito Selatan.
2. Perlunya menciptakan iklim kerja yang kondusif untuk mengembangkan kreatifitas aparatur dan mampu mendorong aparatur untuk mencari ide dan konsep baru serta menerapkannya secara inovatif serta adanya kepemimpinan yang mampu untuk

memberdayakan bawahannya. Setiap organisasi pemerintah saat ini tak terkecuali KPPT Kabupaten Barito Selatan perlu untuk mempunyai SOP yang jelas agar pelaksanaan tugas berjalan efektif dan efisien, dimana hal tersebut berhubungan dengan kualitas mutu dan berimplikasi pada kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan pemerintah.

#### Daftar Pustaka

- Almasdi, Jusuf Suit, 2000, *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ancok, Djamaluddin, 1999, *Revitalisasi SDM Dalam Menghadapi Perubahan Pada Pasca Krisis*, Makalah.
- Atmosoeparto, 2000, *Administrasi Pembangunan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 1995, *Kinerja Organisasi Publik, Kebijakan dan Penerapannya*, Makalah.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly, 1995, *Organizations*, Richard. D. Irwin. Inc.
- Juanda, Khairy, 2010, *Profesionalitas Aparatur Sekretariat Daerah (Studi di Pemerintah Kabupaten Sumbawa, NTB)*, Jurnal Studi Pemerintahan Vol. 1 No. 1.
- Karjadi, M., 1989, *Kepemimpinan (Leadership)*, PT. Karya Nusantara, Bandung.
- Kartono, Kartini, 1998, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Grafindo, Jakarta.
- Milles, B Matthew, Michael A Huberman, 1992, *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, UI Press, Jakarta.
- Moleong, J Lexy, 2003, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Risa Karya, Bandung.
- Negak, Kurt, 1995, *The Six Key To Company Succes* (terjemahan), Elex Media Komputindo, Jakarta.

- Osborne, David & Gaebler, Ted, 1992, *Mewirusahaakan Birokrasi* (terjemahan), PPM, Jakarta.
- Salusu, J, 1996, *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Non Profit*, Gramedia, Jakarta.
- Siagian, SP, 2000, *Teori Pengembangan Organisasi*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Solihin, Dadang, 2007, *Indikator Governance dan Penerapannya dalam Mewujudkan Demokratisasi di Indonesia*, www.dadangsolihin.com, akses Sabtu 2 Maret 2013.
- Suriyani, Erna, 2011, *Profesionalisme Aparatur Pemerintah (Kasus Pada Kelurahan Antasan Besar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin)*. Jurnal Socioscientia, Vol. 3 No. 1, Kopertis Wilayah XI Kalimantan.
- Sulystia, Arief Dwi, 2008, *Profesionalisme Aparatur Pemerintah (Studi Kasus Responsifitas dan Inovasi Aparatur di Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang)*, Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Thoha, Miftah, 1999, *Perilaku Organisasi*, (Cetakan X), Rajawali Pers, Jakarta.
- Tjokroawinoto, Muljarto, 1996, *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Undang – Undang No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
- Undang - Undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan MenPAN No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan.
- Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Peraturan Daerah Kabupaten Barito Selatan No. 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Barito Selatan.
- Peraturan Bupati Barito Selatan No. 51 tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Barito Selatan.