

**USULAN PROPOSAL
PENELITIAN**



**Pengaruh Profesionalisme Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas
Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok**

Tahun ke 1 dari rencana 1 tahun

TIM PENGUSUL:

**Esi Sriyanti, SE.MM (Ketua)
NIDN 1023037102**

**Agus Purnama Sari (Anggota)
Npm : 141000461201019**

**UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMINSOLOK
Oktober 2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul	Pengaruh Profesionalisme Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok
Peneliti/Pelaksanaan	
Nama Lengkap	Esi Sriyanti, SE,MM
Nidn	1023037102
Jabatan Fungsional	Lektor
Program Studi	Manajemen
Fakultas	Ekonomi
Nomor Hp	08126708301
Alamat Surat (E-Mail)	
Anggota Tim	
Nama Lengkap	Agus Purnama Sari
Npm	141000461201019
Perguruan Tinggi	Universitas mahaputra Muhammad yamin
Tahun Pelaksanaan	2018-2019
Sumber Dana	Mandri
Biaya Tahun Berjalan	Rp. 7.000.000 (Tujuh Juta Rupiah)
Biaya Keseluruhan	Rp. 7.000.000 (Tujuh Juta Rupiah)

Solok, 07 Oktober 2019

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi**

Ketua,



**(Juita Sukraini, SE.MSi)
NIDN : 1017116201**

**(Esi Sriyanti, SE.MM)
NIDN : 1023037102**



**Menyetujui,
Kepala LP3M UMMY**

**(DR. Wahyu Indah Mursalini, SE.MM)
NIDN: 1019017402**

DAFTAR ISI

RINGKASAN

1. PENDAHULUAN

2. TINJAUAN PUSTAKA

3. METODE

4. PEMBAHASAN

5. PENUTUP

6. JADWAL

7. DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Ringkasan penelitian tidak lebih dari 500 kata yang berisi latarbelakang penelitian, tujuan dan tahapan metode penelitian, luaran yang ditargetkan, serta uraian TKT penelitian yang diusulkan.

RINGKASAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam UUD 1945 pembukaan alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas.

Oleh karena itu, merupakan keharusan bagi pemerintah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur, karena hanya aparatur yang berkualitas dan memiliki komitmen profesional yang dapat mengembangkan berbagai upaya dan kebijakan untuk menumbuhkan kemandirian masyarakat. Semangat pelayanan diberikan kepada masyarakat, harus ditumbuhkan kembangkan selaras dengan pengabdian untuk kepentingan negara. Sebagai abdi masyarakat, pegawai negeri (aparatur birokrasi pemerintahan) harus dapat menjadikan dirinya sebagai "*public servant*" yang senantiasa mengutamakan pelayanan kepada masyarakat dan tidak menjadikan masyarakat sebagai objek layanan, melainkan sebagai subjek layanan.

Dengan demikian, sikap dan kemampuan profesional dari setiap pegawai negeri (aparatur birokrasi pemerintahan) dapat dilihat dari sejauh mana ia dapat melakukan optimalisasi pelayanan ke arah yang lebih efisien dan adil, sehingga memperoleh respek yang tinggi untuk masyarakat sebagai pihak yang dilayani, orientasi pelayanan menunjuk pada seberapa energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik.

Kemampuan profesionalisme dan kualitas moral yang berbanding lurus dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Pengembangan sumber daya manusia dalam jajaran pemerintahan (organisasi publik) perlu diarahkan pada peningkatan kemampuan profesional dan pengembangan etika profesi yang disertai dengan semangat melayani kepada publik (masyarakat), paradigma dan praktik administrasi bisnis saat ini, yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilayani.

Kepuasan masyarakat adalah merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat dapat menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara professional.

Berdasarkan Permasalahan Yang Diuraikan Tersebut Maka, Peneliti Mengambil Judul **“Pengaruh Profesionalisme Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok”**

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui profesionalisme berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok. (2) Untuk mengetahui pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok. (3) Untuk mengetahui profesionalisme dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok.

Tahapan yang dilakukan pada metode penelitian ini adalah (1) Observasi lapangan (2) Membagikan kuisioner. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dan deskriptif. Luaran dari penelitian ini adalah artikel ilmiah yang diterbitkan pada jurnal nasional ber ISSN, laporan kemajuan dan laporan akhir penelitian.

Kata kunci maksimal 5 kata

Profesionalisme, Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat.

Latar belakang penelitian tidak lebih dari 500 kata yang berisi latar belakang dan permasalahan yang akan diteliti, tujuan khusus, dan urgensi penelitian. Pada bagian ini perlu dijelaskan uraian tentang spesifikasi khusus terkait dengan skema.

LATAR BELAKANG

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam UUD 1945 pembukaan alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas.

Dengan demikian, sikap dan kemampuan profesional dari setiap pegawai negeri (aparatur birokrasi pemerintahan) dapat dilihat dari sejauh mana ia dapat melakukan optimalisasi pelayanan ke arah yang lebih efisien dan adil, sehingga memperoleh respek yang tinggi untuk masyarakat sebagai pihak yang dilayani, orientasi pelayanan menunjuk pada seberapa energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik.

Kemampuan profesionalisme dan kualitas moral yang berbanding lurus dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Pengembangan sumber daya manusia dalam jajaran pemerintahan (organisasi publik) perlu diarahkan pada peningkatan kemampuan profesional dan pengembangan etika profesi yang disertai dengan semangat melayani kepada publik (masyarakat), paradigma dan praktik administrasi bisnis saat ini, yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilayani.

Kepuasan masyarakat adalah merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat dapat menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara profesional. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu dari hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk, selain itu juga evaluasi terhadap surprise yang interndalam pemerolehandan atau pengalaman konsumsi produk, sebagai suatu tanggapan emosional pada saat evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Oleh karena itu saya melakukan penelitian dengan Judul **“Pengaruh Profesionalisme Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok”**.

Tinjauan pustaka tidak lebih dari 1000 kata dengan mengemukakan *state of the art* dalam bidang yang diteliti. Bagan dapat dibuat dalam bentuk JPG/PNG yang kemudian disisipkan dalam isian ini. Sumber pustaka/referensi primer yang relevan dan dengan mengutamakan hasil penelitian pada jurnal ilmiah dan/atau paten yang terkini. Disarankan penggunaan sumber pustaka 10 tahun terakhir.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Masyarakat

2.1.1. Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan *satisfaction* berasal dari bahasa latin yakni kata *facio* yang berarti cukup baik, memadai dan kata yang artinya melakukan atau membuat. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul disebabkan karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. (Setiawan & Anan, 2016).

Kepuasan adalah bagaimana tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan, harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, serta komentar dari kerabatnya. (Sukesi, 2011)

Kepuasan masyarakat terhadap institusi jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan masyarakat terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. (Astuti, 2018).

2.2. Profesionalisme

2.2.1. 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.

Profesionalisme dapat didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki pengetahuan dan keterampilan/keahlian serta sikap mental yang terkendali dan terpuji, yang selalu mengutamakan sikap altruistik dan mampu menghasilkan suatu produk yang nyata dan dapat dirasakan oleh

anggota masyarakat, juga dapat menjamin bahwa segala sesuatu dari perbuatan atau pekerjaannya berada dalam kondisi yang terbaik dari penilaian semua pihak. (“Kecamatan Malayayang Kota Manado Donevan Mandey Jantje Mandey Femmy Tulusan,” 2015).

2.2.2. Ciri-Ciri Profesionalisme.

Ciri-ciri sikap profesionalisme diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Profesionalisme menghendaki sifat mengejar kesempurnaan hasil (*perfect result*).
2. Profesionalisme memerlukan kesungguhan dan ketelitian kerja.
3. Profesionalisme menuntut ketekunan dan ketabahan.
4. Profesionalisme memerlukan integritas tinggi.
5. Profesionalisme memerlukan adanya kebulatan fikiran dan perbuatan.

Berdasarkan dari definisi di atas bahwa ciri-ciri profesionalisme seorang pekerja dapat diketahui dengan tingkat kemampuan pekerja yang tercermin melalui beberapa bagian yaitu pengetahuan, keterampilan, sikap mengejar kesempurnaan dan perilakunya serta mampu berkembang ke masa depan. (Wulandari et al., 2017).

Pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif.

Efektif adalah yang lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.

2. Sederhana.

Sederhana adalah prosedur/tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

3. Kejelasan dan kepastian (transparan).

Kejelasan dan kepastian adalah adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

- a. Prosedur/tata cara pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.

- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

4. Keterbukaan.

Keterbukaan adalah prosedur/tatacara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisiensi.

Efisiensi mengandung arti :

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satu kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ketepatan waktu.

Ketepatan waktu mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat sapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

7. Responsif,.

Responsif adalah lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

8. Adaptif.

Adaptif adalah cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang. (Kartikaningdyah, 2012).

2.2.3. Konsep Profesionalisme

Konsep profesionalisme ditinjau dari level individu meliputi lima dimensi yaitu :

1. Pengabdian pada profesi (*dedication*).
Yang tercermin dalam dedikasi profesional melalui penggunaan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Sikap ini adalah ekspresi dari penyerahan diri secara total terhadap pekerjaan.
2. Kewajiban social (*social obligation*)
Yaitu pandangan tentang pentingnya peran profesi serta manfaat yang diperoleh baik oleh masyarakat ataupun oleh professional karena adanya pekerjaan tersebut.
3. Kemandirian (*autonomy demans*)
Yaitu suatu pandangan seorang professional harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa ada tekanan dari pihak lain.
4. Keyakinan terhadap peraturan profesi (*belief in self-regulation*)
Yaitu suatu keyakinan bahwa yang berwenang untuk menilai pekerjaan professional, adalah rekan sesama profesi dan bukan pihak luar yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka.
5. Hubungan dengan sesama profesi (*professional community affiliation*)
Berarti menggunakan ikatan profesi sebagai acuan, termasuk organisasi formal dan kelompok-kelompok kolega informal sebagai sumber ide pertama.

2.2.4. Prinsip-Prinsip Profesionalisme

Prinsip profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance* di antaranya adalah :

1. *Equality* (kesamaan atau kesetaraan)
Egualtiy yaitu suatu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
2. *Eguity* (keadilan)
Eguity yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat, juga harus perlu adanya perlakuan yang adil dan sama.
3. *Loyalty* (loyalitas)
Loyalty adalah kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja.

4. *Accountability* (akuntabilitas)

Accountability adalah setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan, setiap pegawai harus memegang teguh kode etik dan semua prinsip-prinsip yang telah ditetapkan.

Pelayanan Aparatur

2.3. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. (Astuti, 2018).

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara masyarakat dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh institusi pemberian pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan masyarakat. Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik (Mardiyasari & Supriyadi, 2015) adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. (Kartikaningdyah, 2012).

Pelayanan publik adalah sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dari layanan publik dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut, untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakat (pelanggan). (“Donevan Mandey Jantje Mandey Femmy Tulusan,” 2015).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis dan memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran. Saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. (Astuti, 2018).

Pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan dan bantuan secara langsung yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik, yaitu pemerintah dalam hal ini aparat pemerintah, untuk memenuhi kepentingan masyarakat dan untuk mendapatkan kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan tersebut. (Wulandari et al., 2017)

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Mardiyasari & Supriyadi, 2015).

Adapun pengertian pelayanan umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan adalah sebagai berikut (Setiawan & Anan, 2016):

1. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dinyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

3. Menurut Kepmen PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Menurut Permen PAN Nomor 38 Tahun 2012, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang/jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

2.3.1. Pengertian Aparatur

Aparatur Pemerintah adalah seseorang pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan segala tugas-tugas teknis pemerintahan yang melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang telah berlaku. (Kinerja, n.d.)

Aparatur Negara adalah segala aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau Negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu adalah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian.

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah Undang-Undang yang mengatur profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah. Undang-Undang ini disahkan oleh DPR RI pada 19 Desember 2013 di era Pemerintahan Susilo Bambang Yudhoyono (SBY). Presiden SBY telah menandatangani Undang-Undang ini pada tanggal 15 Januari 2014 dan diberi nomor 5 Undang-Undang No.5 Tahun 2014 hadir untuk menggantikan Undang-Undang No. 8 Tahun 1974 dan Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Rancangan Undang-Undang ASN sendiri merupakan Rancangan Undang-Undang Inisiatif DPR RI. (Militina, Ilmu, & Universitas, 2015)

2.3.2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut yaitu didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif.

Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

2. Pelayanan Barang.

Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyalurnya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.

3. Pelayanan Jasa.

Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan harus dipakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yaitu:

1. Pelayanan pemerintahan.

Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.

2. Pelayanan pembangunan.

Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

3. Pelayanan utilitas.

Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, telepon, dan transportasi lokal.

4. Pelayanan sandang, pangan dan papan.

Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

5. Pelayanan kemasyarakatan.

Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap penyelenggara pelayanan publik. Asas Pelayanan publik, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggaraan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

a. Transparansi

Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat disediakan.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Kesamaan hak artinya tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Metode atau cara untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan ditulis tidak melebihi 600 kata. Bagian ini dilengkapi dengan diagram alir penelitian yang menggambarkan apa yang sudah dilaksanakan dan yang akan dikerjakan selama waktu yang diusulkan. Format diagram alir dapat berupa file JPG/PNG. Bagan penelitian harus dibuat secara utuh dengan penahapan yang jelas, mulai dari awal bagaimana proses dan luarannya, dan indikator capaian yang ditargetkan. Di bagian ini harus juga mengisi tugas masing-masing anggota pengurus sesuai tahapan penelitian yang diusulkan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian jenis data kualitatif dan deskriptif. Data kualitatif adalah data yang bukan dalam bentuk angka-angka atau tidak dapat dihitung, dan diperoleh dari hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan dan karyawan dalam perusahaan serta informasi-informasi yang diperoleh dari pihak lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Sedangkan Deskriptif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk melihat hubungan antara dua variabel atau lebih. Variabel yang mempengaruhi adalah variabel independen, sedangkan variabel yang terpengaruh oleh variabel independen disebut variabel dependen. Metode ini digunakan untuk menganalisis hubungan kausalitas antara “Analisis Pengaruh Profesionalisme Dan Pelayanan Aparatur Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok”.

Populasi dalam penelitian ini seluruh pengguna jasa yang melakukan layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok dengan kriteria tertentu. Berdasarkan

kriteria tersebut, dari total populasi Pada penelitian ini berjumlah 1.000 orang merupakan banyak pengguna jasa, sampel yang diteliti adalah sebanyak 91 orang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok.

Langkah-langkah penelitian ini adalah 1) Observasi lapangan, 2) merumuskan permasalahan, 3) membuat dan membagikan kuisioner, 4) merumuskan dan menganalisis data yang didapatkan ke program olah data, 5) mengolah data, 6) melakukan analisis data sesuai materi, 7) penyusunan laporan penelitian, 8) menyusun artikel dan publikasi.

Jadwal penelitian disusun dengan mengisi langsung tabel berikut dengan memperbolehkan penambahan baris sesuai banyaknya kegiatan.

JADWAL

No	Nama Kegiatan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Daftar pustaka disusun dan ditulis berdasarkan sistem nomor sesuai dengan urutan pengutipan. Hanya pustaka yang disitasi pada usulan penelitian yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka.

DAFTAR PUSTAKA

1. Astuti, F. D. (2018). Pada Kantor Kelurahan Makasar Jakarta Timur, *I*(1), 151–160.
2. Hermawan, W., Dedi Budiman, & Parulian Hutagaol. (2016). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *Issn 1907–6037*, *9*(1), 65–75.
3. Iskarim, M. (2017). Rekrutmen pegawai menuju kinerja organisasi yang berkualitas dalam perspektif MSDM dan islam. *Manajemen Pendidikan Islam*, *2*(November), 307–327.
4. Kartikaningdyah, E. (2012). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang. *Jurnal Integrasi*, *4*(2), 136–147. <https://doi.org/10.1089/apc.2014.0315>

5. KECAMATAN MALALAYANG KOTA MANADO Donevan Mandey Jantje Mandey Femmy Tulusan. (2015), *III*(31), 1–11.
6. Kinerja, U. M. (n.d.). PENGEMBANGAN SUMBER DAYA APARATUR UNTUK MENINGKATKAN KINERJA (Studi di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang) Dymas Bangkit Satriya, Tjahjanulin Domai, Suwondo, *I*(4), 166–174.
7. Mardiyasari, D. P., & Supriyadi, S. (2015). Persepsi Masyarakat Mengenai Kinerja Aparat Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Bangunharjo Sewon Bantul. *Jurnal Citizenship: Media Publikasi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, *4*(2), 181–194. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2006.09.031>
8. Militina, T., Ilmu, M., & Universitas, E. (2015). Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan serta kepercayaan masyarakat pada kepolisian sektor bengalon, *I2*(2), 320–344.
9. Pesoth, F. W., & Tampongangoy, D. I. (n.d.). Pengaruh Profesionalisme Aparat Kelurahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Kecamatan Mapanget Kota Manado) Febriani Ilahude.
10. Priyono, P. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. (T. Chandra, Ed.) (Kedua). Sidoarjo.
11. Sarwono, J. (2006). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif* (pertama). Yogyakarta: Graha ilmu.
12. Setiawan, E. B., & Anan, E. (2016). Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung. *Ebbank*, *6*(2), 55–74.
13. Simpang, K., Kecamatan, R., Tongkok, B., Kutai, K., & Publik, P. (2015). Profesionalisme Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat Dede Damaiyanto 1 , Aji Ratna Kusuma 2 , Abdullah Karim 3, *3*(1), 24–36.
14. Sukei. (2011). Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, *13*(1), 61–75. <https://doi.org/10.9744/jmk.13.1.61-75>
15. Sulistyawati, N., & Darsono, F. (2016). TERHADAP KINERJA GURU DENGAN LINGKUNGAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Pada SMP Negeri Se Kecamatan Boja Kabupaten Kendal), (43), 44–52.



UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN
Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Pada Masyarakat (LP3M)
Kampus I Jln. Jendral Sudirman No. 6 Telp. 0755-20565
Kampus II Jln. Raya Koto Baru No. 7 Kec. KubungKab. SolokTelp. 0755-20127

Surat Tugas

No. 7.00/ST-P/LP3M-UMMY/X-2019

Kepala Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Pada Masyarakat (LP3M) Universitas Mahaputra Muhammad Yamin Solok, dengan ini menugaskan kepada:

Nama : ESI SRIYANTI, SE.MM
NIDN : 1023037102
Pangkat/Golongan Ruang : Lektor III/d
Prodi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Kota Solok

Untuk melaksanakan kegiatan Penelitian dengan judul : **“Pengaruh Profesionalisme Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kota Solok”**, pada Tahun Akademik 2019/2020

Demikian Surat Tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan dengan baik dan penuh tanggung jawab.



Solok, 07 Oktober 2019
Kepala LP3M UMMY

DR. Wahyu Indah Mursalini, SE. MM.
NIDN. 1019017402