

ABSTRAKSI

Akbar khomsi Program Sarjana 1 (S1), Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wiraraja Sumenep, PENERAPAN PRINSIP PROFESIONALISME DALAM PELAYANAN SATU ATAP PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN SUMENEP. Pembimbing I Sachlan Effendi dan Alqaf Harto M sebagai pembimbing II.

Profesionalisme merupakan kunci utama dari setiap pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat guna mendapatkan respon positif dari masyarakat pengguna layanan begitu pula di BPPT Kabupaten Sumenep.

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui prinsip profesionalisme dalam pelayanan satu atap di badan pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Sumenep.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yang memiliki berapa Fokus penelitian yang diukur dalam penelitian ini adalah prinsip profesionalisme dalam pelayanan satu atap di badan pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Sumenep dengan cara 1). Equality , 2). Equity , 3). Loyalty , 4). accountability. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sasaran penelitian adalah prinsip profesionalisme dalam pelayanan satu atap di badan pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Sumenep. Penelitian ini dilakukan di BPPT Kabupaten Sumenep. Dan serta menggunakan analisis data.

Adapun hasil dan pembahasan dalam penelitian ini yang dapat disimpulkan sesuai dengan empat (4) indikator yang digunakan dan telah ditentukan oleh peneliti yaitu sebagai berikut : Equality : 1). Kualitas pelayan di BPPT sesuai dengan prosedur pelayanan sebab dalam kepengurusannya jelas baik mengenai biaya dan persyaratannya namun ada beberapa pengurusan perizinan yang harus melalui proses yang panjang bahkan harus dilimpahkan ke SKPD lain seperti halnya pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) yang harus melalui cipta karya sehingga menyebabkan lamanya proses pengeluaran izin. 2). Equity : pelayan di BPPT sesuai dengan prosedur pelayanan dan persyaratannya memang benar adanya bahwa setiap masyarakat pemohon ijin akan dilayani sesuai dengan prosedur dalam waktu yang ditentukan. Dalam persyaratannya sudah jelas apa yang tertera pada jenis dan tarif permohonan ijin. 3). Loyalitas : BPPT melakukan pengendalian terhadap staff dan karyawannya untuk tetap melaksanakan tugas sesuai dengan Standart Operasional Prosedur dan untuk pelanggan dalam pelaksanaan pelayanan juga terdapat antrian sesuai dengan nomer urut pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu lagi khawatir akan terlambatnya proses dalam pelayanan perizinan. 4). Akuntabilitas : penerapa tanggung jawab oleh BPPT melalui penanganan secara langsung permasalahan yang berawal dari pengaduan masyarakat baik pemohon izin maupun masyarakat sekitar. Hal itu telah dilakukan dengan baik melalui beberapa pertimbangan terlebih dahulu dengan menganalisis kebenaran dari setiap pengaduan.

Kata Kunci : Prinsip Profesionalisme Pelayanan