



KOMPETENSI APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK

Dr. H. Zuchri Abdussamad, M.Si.

- **Pelayanan Publik**
- **Kompetensi Aparat**
- **Kompetensi Aparat dalam Pelayanan Publik**
- **Studi Kasus dalam Pelayanan Publik**

Dr. H. Zuchri Abdussamad, M.Si.

KOMPETENSI APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK

UU No 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta

Fungsi dan Sifat hak Cipta Pasal 2

1. Hak Cipta merupakan hak eksklusif bagi pencipta atau pemegang Hak Cipta untuk menggunakan atau memperbaik ciptaananya, yang timbul secara otomatis setelah suatu ciptaan dilahirkan tanpa mengurangi pembatasan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hak Terkait Pasal 49

1. Pelaku memiliki hak eksklusif untuk memberikan izin atau melarang pihak lain yang tanpa persetujuannya membuat, memperbaik, atau menyiarakan rekaman suara dan/atau gambar pertunjukannya.

Sanksi Pelanggaran Pasal 72

1. Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) atau pasal 49 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 5.000.000,00 (lima miliar rupiah).
2. Barangsiapa dengan sengaja menyiarakan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).



Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis menyadari bahwa buku ini jauh dari tingkat kesempurnaan sebagai suatu karya ilmiah, oleh sebab itu dengan segala kekurangan yang ada, penulis berharap kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaannya.

KATA SAMBUTAN

Rektor Universitas Negeri Gorontalo

Pertama-tama marilah kita memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas izin, rahmat dan pertunjukNYA sehingga kita masih senantiasa dapat berpikir dan berkarya demi kemajuan daerah khususnya provinsi Gorontalo.

Saya selaku Rektor menyambut dengan gembira dan penting apresiasi atas penerbitan buku karya **Zuchri Abdussamad** berjudul "**Kompetensi Aparat Dalam Pelayanan Publik**" yang diterbitkan oleh Penerbit Deepublish, Yogyakarta. Penerbitan buku ini merupakan suatu gagasan dan upaya yang sungguh-sungguh oleh penulisnya sebagai seorang ilmuwan yang patut kita teladani. Betapa tidak, menulis dan menerbitkan karya seperti ini adalah sebuah pekerjaan mulia.

Buku ini mengulas tentang konsep-konsep pelayanan publik, kompetensi aparat. Selain itu, buku ini juga memuat studi kasus tentang kompetensi aparat dalam pelayanan perizinan terpadu di kota Gorontalo. Oleh sebab itu menurut pemahaman saya, buku ini sangat penting untuk dibaca, baik bagi pengambil kebijakan, eksekutif, legislatif, maupun yudikatif. Begitu pula kepada para akademisi dan mahasiswa yang ingin mendalami lebih jauh konsep kompetensi dan pelayanan publik. Buku ini pula diharapkan memberikan manfaat bagi masyarakat umum lainnya.

Akhirnya, atas nama Rektor dan Civitas Akademika

Universitas Negeri Gorontalo menyampaikan selamat kepada

penulisnya. Semoga usaha dan gagasan yang baik ini dapat

disambut dengan penuh suka cita. Selamat membaca.



Drs. Syamsul Chumar Baitur, M.Pd

DAFTAR ISI

PENGANTAR PENULIS.....	v
KATA SAMBUTAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II PELAYANAN PUBLIK	9
A. Pengertian pelayanan publik.....	9
B. Kualitas pelayanan publik	11
C. Prinsip-prinsip pelayanan publik	18
D. Jenis-jenis pelayanan publik	22
E. Paradigma pelayanan publik	22
F. Orientasi pelayanan publik.....	29
G. Aspek-aspek pelayanan publik.....	35
BAB III KOMPETENSI APARAT	39
A. Pengertian Kompetensi.....	39
B. Karakteristik Kompetensi	46
C. Standar Kompetensi.....	56
D. Kompetensi Aparat.....	58
BAB IV KOMPETENSI APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK	65
BAB V KOMPETENSI APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK	71
A. Kompetensi Aparat dalam Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo	71
B. Pengaruh kompetensi aparat terhadap pelayanan perizinan terpadu	91

KOMPETENSI APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK

Dr. H. Zuchri Abdussamad, M.Si.



Dewasa ini berbagai gejolak timbul berkaitan dengan ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelenggara publik. Pada beberapa daerah di Indonesia hal tersebut terjadi karena dipicu oleh rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan pemerintah. Apalagi sejak timbulnya prespektif demokratis dalam pemerintahan. Masyarakat mulai mempertanyakan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah. Meskipun anggaran rutin dan anggaran pembangunan semakin membesar, kelihatannya masyarakat belum puas atas kualitas pelayanan yang diberikan aparat dan seluruh staf instansi pemerintah terhadap masyarakat.

Buku ini mengkaji tentang konsep-konsep pelayanan publik, kompetensi dan mengulas studi kasus tentang kompetensi aparat dalam pelayanan perizinan terpadu kota Gorontalo. Oleh karena itu, penulis berharap buku ini dapat bermanfaat bagi semua pihak demi peningkatan pelayanan publik di Indonesia pada umumnya dan di Provinsi Gorontalo pada khususnya. Secara teoritis, buku ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengembangkan konsep-konsep tentang pelayanan publik, kompetensi aparatur dalam pelayanan publik dan bermanfaat bagi ilmu pengetahuan serta untuk pengembangan studi yang berkaitan dengan masalah ini melalui penemuan konsep-konsep baru atau memperkuat teori tersebut secara empirik. Secara praktis, buku ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi penyelenggara pemerintahan negara dalam rangka mewujudkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.



Penerbit Deepublish (CV BUDI UTAMA)
Jl. Elang 6 No.3, Drono, Sardonoharjo, Ngaglik, Sleman
Jl. Kaliurang Km 9,3 Yogyakarta 55581
Telp/Fax : (0274) 4533427
Email : deepublish@ymail.com

Penerbit Deepublish www.deepublish.co.id @deepublisher

Kategori : Pelayanan Publik

ISBN 602280311-9



9786022803119