

*kompelensi &  
komitmen*

# **PELAYANAN PUBLIK**

KOMPETENSI & KOMITMEN APARAT DALAM  
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

**Dr. H. Zuchri Abdussamad, M.Si.**



**Pelayanan Publik**  
Kompetensi dan Komitmen Aparat  
dalam Pelayanan Perizinan Terpadu

Penulis  
**Dr. H. Zuchri Abdussamad, M.Si.**

© Copyright Zuchri Abdussamad 2011.

Editor  
**Prof. Dr. Julianto Kadji, M.Si**

Tim Penerbit:  
**M. Isnaeni, Hijumrasutiani**

Desain Cover dan Layout: M. Fadel Nur  
Cetakan Pertama, Desember 2011

Diterbitkan oleh:  
**PT. PUSTAKA INDONESIA PRESS**  
Jl. Gunung Sahari Raya IX No 29  
Jakarta Pusat 90221 Indonesia  
Telp. 021-83316695 Fax. 021-4269387  
Hotline: 0852-426-11-222  
E-mail: redaksipip@gmail.com  
Website: penerbitpip.wordpress.com

All Right Reserved  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Dilarang memperbarui  
sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit.

Perpustakaan Nasional RI: Katalog Dalam Terbitan (KDT)  
Abdussamad, Zuchri  
*Pelayanan Publik: Kompetensi dan Komitmen Aparat dalam  
Pelayanan Perizinan Terpadu / Zuchri Abdussamad- Cetakan  
Pertama. -Jakarta: PT Pustaka Indonesia Press, 2011.  
xvi + 237 hlm; 14 x 20.5 cm*

ISBN: 978-979-1251-10-3

Dicetak oleh PT. Grafixa Utama Jakarta  
(isi diluar tanggung jawab percetakan)

## KATA SAMBUTAN

REKTOR UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

Pertama-tama marilah kita manajatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas izin, rahmat dan petunjukNya sehingga kita masih senantiasa dapat berpikir dan berkarya demi kemajuan daerah khususnya Provinsi Gorontalo.

Saya selaku Rektor menyambut dengan gembira dan penuh apresiasi atas penerbitan buku karya Dr. H. Zuchri Abdussamad, M.Si., berjudul **Pelayanan Publik (Kompetensi dan Komitmen Aparat dalam Pelayanan Perizinan Terpadu)** yang diterbitkan oleh Penerbit PT Pustaka Indonesia Press Jakarta. 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 dan komitmen aparatur. Selain itu, buku ini juga memuat studi kasus tentang kompetensi dan komitmen aparatur dalam pelayanan perizinan terpadu di Kota Gorontalo. Oleh sebab itu, menurut pemahaman

KOMPETENSI DAN KOMITMEN APARAT  
DALAM PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

## DAFTAR ISI

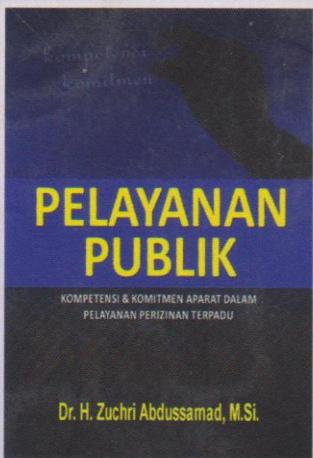
|  |      |
|--|------|
| KATA SAMBUTAN .....                      | v    |
| PENGANTAR PENULIS .....                  | ix   |
| DAFTAR ISI .....                         | xiii |
| <br>                                     |      |
| BAB I PENDAHULUAN .....                  | 1    |
| BAB II ADMINISTRASI PUBLIK .....         | 15   |
| ✓ Sejarah Administrasi Publik .....      | 16   |
| ✓ Paradigma Administrasi Publik .....    | 22   |
| ✓ Reinventing Government .....           | 25   |
| ✓ New Public Service .....               | 32   |
| <br>                                     |      |
| BAB III PELAYANAN PUBLIK .....           | 37   |
| ✓ Pengertian Pelayanan publik .....      | 38   |
| ✓ Kualitas Pelayanan Publik .....        | 41   |
| ✓ Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik ..... | 50   |
| ✓ Pola Pelayanan Publik .....            | 54   |
| ✓ Jenis-jenis Pelayanan .....            | 56   |
| ✓ Paradigma pelayanan publik .....       | 57   |
| ✓ Orientasi pelayanan publik .....       | 66   |
| ✓ Aspek-aspek pelayanan publik .....     | 73   |

KOMPETENSI DAN KOMITMEN APARAT  
DALAM PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

xiii

|  |   |
|--|---|
| <p>Dr. H. Zuchri Abdussamad, M.Si.</p> <p>✓ Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik ..... 77</p> <p><b>BAB IV KOMPETENSI APARAT</b> ..... 83</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pengertian Kompetensi ..... 83</li> <li>✓ Karakteristik Kompetensi ..... 93           <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan (<i>knowledge</i>) ..... 96</li> <li>2. Keterampilan (<i>skill</i>) ..... 98</li> <li>3. Konsep diri (<i>self concept</i>) ..... 100</li> <li>4. Karakteristik Pribadi (<i>treat</i>) ..... 102</li> <li>5. Motif (<i>motiv</i>) ..... 104</li> </ul> </li> <li>✓ Standar Kompetensi ..... 107</li> <li>✓ Kompetensi Aparat ..... 109</li> </ul> <p><b>BAB V KOMITMEN APARAT</b> ..... 117</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pengertian Komitmen ..... 118</li> <li>✓ Dimensi-dimensi Komitmen ..... 120</li> <li>✓ Jenis-jenis Komitmen ..... 126           <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Komitmen afektif (<i>affective commitment</i>) ..... 126</li> <li>2. Komitmen kontinyu (<i>continuance commitment</i>) ..... 128</li> <li>3. Komitmen normatif (<i>normative commitment</i>) ..... 129</li> </ul> </li> <li>✓ Komitmen Aparat ..... 131</li> </ul> <p><b>BAB VI KOMPETENSI DAN KOMITMEN APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK</b> ..... 135</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kompetensi Sumber Daya Manusia ..... 135</li> </ul> | <p>Pelayanan Publik</p> <p>✓ Komitmen aparat dan Pelayanan Publik ..... 141</p> <p>✓ Kerangka Pemikiran ..... 144</p> <p><b>BAB VII KOMPETENSI DAN KOMITMEN APARAT DALAM PELAYANAN PERIZINAN TERPADU STUDI KASUS DI KOTA GORONTALO</b> ..... 149</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sejarah Singkat KPPT kota Gorontalo ..... 149</li> <li>✓ Pelayanan perizinan di KPPT Kota Gorontalo ..... 150           <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mekanisme/alur pelayanan perizinan.. ..... 150</li> <li>b. Jenis dan persyaratan perizinan..... ..... 152</li> </ul> </li> <li>✓ Peran dan fungsi organisasi KPPT kota Gorontalo ..... 157</li> <li>✓ Kompetensi dan Komitmen Aparat dalam Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo ..... 160           <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel kompetensi aparat (<math>X_1</math>) ..... 160               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengetahuan (<i>Knowledge</i>) ..... 160</li> <li>b. Keterampilan (<i>Skill</i>) ..... 162</li> <li>c. Konsep diri (<i>Self concept</i>) ..... 165</li> <li>d. Karakteristik pribadi (<i>treat</i>) ..... 167</li> <li>e. Motif (<i>motive</i>) ..... 169</li> </ul> </li> <li>2. Variabel komitmen aparat (<math>X_2</math>) ..... 171               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komitmen afektif ..... 171</li> <li>b. Komitmen kontinyu ..... 175</li> <li>c. Komitmen normatif ..... 178</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> |
|--|---|

|   |   |
|---|---|
| Dr. H. Zuchri Abdussamad, M.Si.   | KOMPETENSI DAN KOMITMEN APARAT<br>DALAM PELAYANAN PERIZINAN TERPADU |
|    |   |
| 4   |   |
| 3. Variabel pelayanan perizinan terpadu (Y) .....<br>a. Berwujud ( <i>Tangible</i> ) ..... 182<br>b. Kehandalan ..... 185<br>c. Daya tanggap ..... 188<br>d. Jaminan ..... 191<br>e. Empati ..... 195 | 182<br>185<br>188<br>191<br>195                                     |
| 4. Pengaruh variabel kompetensi aparat (X <sub>1</sub> ) terhadap variabel pelayanan perizinan terpadu (Y) .....<br>..... 200   | 200   |
| 5. Pengaruh variabel komitmen aparat (X <sub>2</sub> ) terhadap variabel pelayanan perizinan terpadu (Y) .....<br>..... 204   | 204   |
| 6. Pengaruh secara simultan variabel kompetensi aparat (X <sub>1</sub> ) dan variabel komitmen aparat (X <sub>2</sub> ) terhadap variabel pelayanan perizinan terpadu (Y) .....<br>..... 210          | 210   |
| <span style="color: green;">✓</span> Kesimpulan .....<br>..... 217  | 217   |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....<br>..... 221  | 221   |
| <b>BIODATA PENULIS</b> .....<br>..... 237   | 237   |



Buku ini memiliki peran penting dalam mengurai konsep-konsep Administrasi Negara/Publik, *human capital*, kompetensi dan komitmen aparat serta pelayanan sistem terpadu. Saya sangat apresiasi dan bangga kepada penulisnya, karena buku ini bukan saja menyajikan berbagai teori-teori kontemporer memperkaya khazanah ilmu Administrasi Publik, tetapi juga mengemukakan studi kasus mengenai pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) di Kota Gorontalo.

**Prof. Dr. Haedar Akib, M.Si.**  
Ketua Program Studi S3 Administrasi Publik UNM

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 pelayanan publik dan *human capital*.

**Dr. H. Syamsu Qamar Badu, M.Pd.**  
Rektor Universitas Negeri Gorontalo



**Dr. H. Zuchri Abdussamad, M.Si.**, lahir di Gorontalo, 16 Februari 1966. Bekerja sebagai Dosen tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo. Memperoleh gelar Doktor (S3) Administrasi Publik di Universitas Negeri Makassar (2011). Aktif dalam berbagai kegiatan ilmiah, baik sebagai peserta maupun sebagai narasumber.

Karir akademiknya dimulai dari Sekretaris Laboratorium Jurusan PIPS STKIP Gorontalo (1997-1998), Sekretaris Prodi Pendidikan Ekonomi Jurusan PIPS STKIP Gorontalo (1998-1999), Ketua Prodi Pendidikan Ekonomi Perkantoran Fakultas PIPS IKIP Negeri Gorontalo (2001-2003). Ketua Jurusan Ekonomi dan Manajemen FIS Universitas Negeri Gorontalo (2003-2008), Dekan FEIS Universitas Muhammadiyah Gorontalo (2008-2009), dan Pejabat Wakil Rektor II Universitas Muhammadiyah Gorontalo (2010 s/d Maret 2011). Sekretaris LPM Universitas Negeri Gorontalo (9 November 2011 s/d sekarang).

**PENERBIT**  
**PT. PUSTAKA INDONESIA PRESS JAKARTA**  
EMAIL: redaksipip@gmail.com  
Website: penerbitpip.wordpress.com

*Bersama Mencerahkan Bangsa!*

ISBN 978 979 1251 10 3  
  
9 7897912 511013 >

