

# **Pengembangan Kompetensi Aparatur: Studi Kasus di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango**

**Fenti Prihatini Tui**

*Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ekonomi*

*Universitas Negeri Gorontalo*

*Gorontalo, Indonesia 96128*

*Email: [fentiprihatini@ung.ac.id](mailto:fentiprihatini@ung.ac.id)*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan kompetensi aparatur di bidang pelayanan perizinan daerah. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pengembangan Kompetensi Aparatur di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Bone Bolango, Provinsi Gorontalo, dilakukan melalui: (1) Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan, yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan dalam rangka pembentukan wawasan kebangsaan, kepribadian, dan etika PNS, di samping pengetahuan dasar tentang system penyelenggaraan pemerintahan negara, bidang tugas dan budaya organisasinya agar mampu melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat, dan (2) Diklat dalam Jabatan, bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan dan sikap PNS untuk dapat melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan dengan sebaik-baiknya.

Kata Kunci: Pengembangan, Kompetensi Aparatur, Pelayanan Peizinan Daerah

### **1. PENDAHULUAN**

Pelayanan perizinan di daerah merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pelayanan perizinan merupakan salah satu sumber penerimaan negara dalam bentuk retribusi yang dibebankan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Penanaman modal (investasi) sangat vital bagi pertumbuhan dan percepatan pembangunan ekonomi di suatu Negara. Apalagi dikategorikan sebagai Negara berkembang, seperti Indonesia. Modal tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk memulihkan perekonomian, menciptakan lapangan kerja, dan mengurangi kemiskinan. Oleh sebab itu pemerintah mempunyai peran yang sangat penting dalam mendorong kegiatan investasi melalui penyediaan pelayanan perizinan yang berkualitas. KEPMENPAN

Nomor 63 tahun 2003, telah menetapkan bahwa pelayanan perizinan termasuk pada pelayanan terpadu, yaitu penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dilakukan terpadu dalam satu tempat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah suatu kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan Pendelegasian atau Pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Dengan konsep ini dalam mengurus perizinan pemohon cukup hanya datang ke satu tempat dan hanya dilayani oleh petugas *front office*. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya mencapai *good governance/*kepemerintahan yang baik. Maksud dan tujuannya sudah jelas, yaitu menyelenggarakan layanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan publik di bidang perizinan.

Sejalan dengan hal tersebut, peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Dari hasil penilaian Ombudsman tahun 2017 yang terkait dengan Kompetensi khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di seluruh Indonesia khususnya tingkat kabupaten diketahui

bahwa dari 106 DPMPTSP Kabupaten yang dijadikan sampel justeru tidak ada satupun yang memperoleh kompetensi tinggi (zona hijau), 34 DPMPTSP Kabupaten masih zona kuning, sedang 72 DPMPTSP Kabupaten lainnya berada di zona merah. Hal ini disebabkan sejumlah hal misalnya komitmen perbaikan yang kurang, tidak didukung SDM yang ahli, anggaran yang kurang memadai, dan sistem pelayanan yang tidak pernah dievaluasi.

Begitu kompleksnya permasalahan yang mewarnai proses pelayanan perizinan, kompetensi aparatur merupakan salah satu faktor yang ikut menentukan kualitas dalam pelayanan. Sebagaimana yang dinyatakan Kadji (2008:88) bahwa kompetensi aparatur merupakan pilar utama agar institusi birokrasi dapat melaksanakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Untuk itulah maka diperlukan langkah-langkah dalam upaya pengembangan orientasi perolehan atau kualifikasi yang berhubungan dengan kompetensi yang dibutuhkan. Begitu pula dengan Spencer (1993) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik dasar manusia yang dari bukti-bukti pengalaman nyata ditemukan mempengaruhi atau dapat dipergunakan untuk memperkirakan performansi di tempat kerja atau kemampuan mengatasi persoalan pada situasi tertentu. Begitu pula dengan Allan Trayer (dalam Murley 1997:21) kompetensi didefinisikan sebagai kapabilitas seseorang untuk menggunakan keterampilan-keterampilan yang dimiliki, guna menghasilkan kinerja pelayanan yang baik.

Dalam Undang-Undang No. 5 tahun 2014 telah diamanatkan bahwa setiap pegawai ASN memiliki hak dan kesempatan untuk mengembangkan kompetensi antara lain melalui pendidikan dan pelatihan, seminar, kursus, dan penataran. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Smith (2000:2) "*Development: the growth or realization of a person ability through conscious or unconscious learning*". Ini berarti bahwa pengembangan meliputi seluruh aspek peningkatan kualitas pegawai bukan hanya pendidikan dan pelatihan. Pengembangan lebih terfokus pada kebutuhan jangka panjang umum organisasi. Hasilnya bersifat tidak langsung dan hanya dapat diukur dalam jangka panjang. Pelatihan diarahkan untuk memperbaiki prestasi kerja saat ini sedangkan pengembangan adalah untuk mengembangkan keterampilan untuk pekerjaan masa depan. Begitu pula dengan Hasibuan (2002: 69) yang mengemukakan bahwa Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan

kemampuan teknis, teoritis, konseptual, moral pegawai sesuai dengan kebutuhan jabatan. Tujuan pengembangan adalah untuk meningkatkan produktivitas kerja.

Pengembangan kompetensi aparatur dapat bermanfaat bagi organisasi untuk (1) peningkatan produktivitas kerja organisasi sebagai keseluruhan antara lain karena tidak terjadi pemborosan, karena kecermatan melaksanakan tugas, tumbuh suburnya kerjasama antara berbagai satuan kerja yang melaksanakan kegiatan yang berbedadad bahan spesialisik, meningkatnya tekad mencapai sasaran yang telah ditetapkan serta lancarnya koordinasi sehingga organisasi bergerak sebagai suatu kesatuan yang bulat dautuh; (2) Terwujudnya hubungan yang serasi antara atasan dan bawahan antara lain karena adanya pendelegasian wewenang, interaksi yang baik secara teknikal maupun intelektual, saling menghargai dan adanya kesempatan bagi bawahan untuk perpikir dan bertindak secara inovatif; (3) Terjadinya proses pengambilan keputusan yang lebih cepat dan baik; (4) Meningkatkan semangat kerja seluruh aparatur; (5) Mendorong sikap keterbukaan manajemen melalui penerapan gaya manajemen yang partisipatif, (6) Memperlancar jalannya komunikasi yang efektif yang pada gilirannya memperlancar proses kebijakan organisasi dan operasionalisasinya,; (7) Penyelesaian konflik secara fungsional yang dampaknya adalah tumbuh suburnya rasa persatuan dan suasana kekeluargaan di kalangan para anggota organisasi. (Siagian, 2008: 183).

Kompetensi seorang individu merupakan sesuatu yang melekat dalam dirinya yang dapat berupa motif, konsep diri, sifat, pengetahuan maupun kemampuan/ keahlian dan kompetensi individu yang berupa kemampuan dan pengetahuan bisa dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan yang digunakan untuk memprediksi tingkat kinerjanya.

Menurut Anjani (2019) Pendidikan dan pelatihan merupakan pengembangan sumber daya aparatur yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kompetensi pegawai. Selanjutnya Ekaningsih (2013) juga mengemukakan bahwa Pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan pada kompetensi, itu menunjukkan pendidikan dan pelatihan kepada karyawan dari kompetensi masing-masing pegawaipun yang lebih sering atau teratur juga akan meningkatkan lebih baik. Pendidikan dan Pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan pada peningkatan kualitas sumber daya manusia, hal ini menunjukkan semakin tinggi frekuensi, kualitas pendidikan dan latihan akan meningkatkan sumber daya aparaturnyapun. Kompetensi

berpengaruh signifikan pada peningkatan kualitas sumber daya aparatur, hal ini menunjukkan kompetensi yang lebih tinggi dari aparatur, semakin tinggi investasi pada masyarakat.

Dengan demikian maka dapat dijelaskan bahwa Pendidikan dan pelatihan pegawai memberi kontribusi pada peningkatan produktivitas, efektifitas dan efisiensi organisasi. Pendidikan dan pelatihan bagi pegawai harus diberikan secara berkala agar setiap pegawai terpelihara kompetensinya untuk peningkatan kinerja organisasi.

## **2. Metodologi Penelitian**

Berdasarkan obyek penelitian yakni Pengembangan Kompetensi Aparatur dalam Bidang Pelayanan Perizinan Daerah, maka lokasi penelitian ini adalah di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Bone Bolango, Provinsi Gorontalo, dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai fenomena realitas sosial, yang ada di masyarakat yang menjadi obyek penelitian (Bungin (2007)). Hal ini sebagaimana sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memberikan gambaran tentang pengembangan kompetensi aparatur dalam pelayanan perizinan daerah pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Bone Bolango, Provinsi Gorontalo.

Pendekatan yang digunakan adalah studi kasus, yaitu penelitian yang sistematis yang menyelidiki fenomena di dalam kehidupan nyata (Yin: 2006).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari: (a) Sumber data primer, yaitu hasil wawancara mendalam dengan informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan *purposive sampling* (sampel bertujuan) dengan pertimbangan informan yang dipilih dipandang mengetahui secara jelas terhadap permasalahan yang akan diteliti. Ada pun yang menjadi informan dalam penelitian ini terbagi atas dua, yaitu: (1) Informan internal, adalah pihak pemberi layanan atau aparatur pemerintah daerah Kabupaten Bone Bolango, (2) Informan eksternal adalah pihak masyarakat sebagai penerima layanan, (b) Sumber Data Sekunder, merupakan data pendukung yang terkait dengan fokus penelitian yang diperlukan untuk melengkapi data primer.

Teknik Pengumpulan Data menurut Yin (2006: 101): (a) Teknik wawancara, sebagaimana dalam penelitian kualitatif maka penulis menggunakan metode wawancara mendalam (*in depth interview*) dengan informan yang memiliki pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian ini. (2) Observasi, dilakukan sebagai pengamatan lapangan peneliti terhadap obyek yang diteliti. (c) Dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data sekunder tentang dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

Ada pun Teknik Pengabsahan data hasil penelitian melalui: (a) Derajat Kepercayaan (*Kredibilitas*) yang dilakukan melalui: (1) Ketekunan Pengamatan, (2) Triangulasi Sumber Data, (3) Pengecekan melalui diskusi, dan (4) Kecukupan referensi. (b) Derajat Keteralihan (*transferabilitas*), merupakan teknik untuk memberikan penjelasan kepada pembaca dengan menjelaskan hasil penelitian dengan penjelasan yang serinci-rincinya, gamblang, logis dan rasional tentang konteks dan fokus penelitian, sehingga mudah diterima oleh orang lain.

Sedangkan untuk Teknik Analisis Data secara runtut dilakukan melalui tahapan (1) Reduksi data, (2) Penyajian data, (3) Penarikan kesimpulan atau verifikasi data (Miles, B, Huberman: 1992)

### **3. Hasil dan Pembahasan**

Hasil penelitian tentang Pengembangan Kompetensi Aparatur dalam Bidang Pelayanan Perizinan Daerah di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Bone Bolango, Provinsi Gorontalo, dapat ditinjau melalui aspek Pendidikan dan Pelatihan. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Heidjrahman Ranupandojo dan Suad Husnan (2000) bahwa Pengembangan pegawai merupakan usaha-usaha untuk meningkatkan ketrampilan maupun pengetahuan umum bagi pegawai agar pelaksanaan pencapaian tujuan lebih efisien. Hal ini berarti bahwa pengembangan akan mencakup pengertian pendidikan dan latihan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan aparatur di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Bone Bolango sudah memadai. Hal ini ditunjukkan dengan adanya aparat yang memiliki tingkat pendidikan yang berjenjang dari yang tertinggi S2, S1 dan

terendah SMA. Aparat yang menduduki jabatan dalam eselon rata-rata sudah mengikuti program pendidikan dan pelatihan baik Diklat Prajabatan maupun Diklat dalam Jabatan. Sebagaimana yang diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, jenis Diklat terdiri dari: (1) Diklat Prajabatan, adalah diklat yang harus diikuti oleh pegawai ketika baru menjadi pegawai (CPNS ke PNS), yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan dalam rangka pembentukan wawasan kebangsaan, kepribadian, dan etika PNS, di samping pengetahuan dasar tentang system penyelenggaraan pemerintahan negara, bidang tugas dan budaya organisasinya agar mampu melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat, dan (2) Diklat dalam Jabatan, bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan dan sikap PNS untuk dapat melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan Peraturan Bupati tentang Susunan Organisasi, Penjabaran Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango Nomor 42 tahun 2016, Organisasi DPMPTSPTK dipimpin oleh Kepala Dinas dalam Jabatan Struktural Eselon IIb atau Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dibantu seorang Sekretaris dengan Jabatan Struktural Eselon IIIa atau jabatan Administrator, yang membawahi 3 (tiga) sub bagian, Jabatan Struktural Eselon IV yakni (1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, (2) Sub Bagian Keuangan (3) Sub Bagian Perencanaan, Program dan Evaluasi. Untuk pelaksanaan Tupoksi DPMPTSPTK terdapat 4 (empat) bidang yang membawahi 10 (sepuluh) seksi, yaitu (1) Bidang Penanaman Modal dan Promosi, (2) Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (3) Bidang Penempatan, Perluasan, Kesempatan Kerja dan Hubungan Industrial, dan (4) Bidang Penempatan Kompetensi dan Produktifitas Tenaga Kerja. Kepala Bidang merupakan Jabatan Struktural Eselon IIIb, atau Jabatan Administrator.

Dari struktur Organisasi DPMPTSPTK dapat diketahui Tupoksi dari masing-masing Bidang, serta kompetensi yang dibutuhkan, sebagaimana dalam Undang Undang No. 5 tahun 2014 pasal 69 ayat (3) Kompetensi Aparat Sipil Negara meliputi: a. kompetensi teknis yang diukur dari tingkat dan spesialisasi pendidikan, pelatihan teknis fungsional, dan pengalaman bekerja secara teknis; b. kompetensi manajerial yang diukur dari tingkat pendidikan, pelatihan struktural atau manajemen, dan

pengalaman kepemimpinan; dan (c) kompetensi sosial kultural yang diukur dari pengalaman kerja berkaitan dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku, dan budaya sehingga memiliki wawasan

Diklat dalam Jabatan terdiri dari: (a). Diklat Kepemimpinan, (b) Diklat Fungsional, dan (c) Diklat Teknis. Dari hasil penelitian di ketahui bahwa Diklat dalam Jabatan yang pernah diikuti oleh aparatur Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Bone Bolango, adalah: (a). Diklat Kepemimpinan, ditunjukkan dengan keberadaan aparatur yang menduduki jabatan struktural yang sudah mengikuti DIKLATPIM IV, III, dan II; (b) Diklat Teknis, adalah diklat yang diikuti oleh aparat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan.

#### **4. Penutup**

Sesuai dengan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Pengembangan Kompetensi Aparatur pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Bone Bolango, Provinsi Gorontalo sudah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan melalui tingkat pendidikan yang dimiliki, tingkat pengetahuan dan kemampuan aparatur dalam melaksanakan tupoksi dalam menyelenggarakan proses pelayanan perizinan daerah.

Berdasarkan hasil penelitian, maka ada beberapa saran yang dapat diajukan untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Bone Bolango, Provinsi Gorontalo sebagai berikut: (1) Peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia di lingkungan pemerintah daerah dapat dilakukan melalui Program Pendidikan dan Pelatihan bagi aparat, dukungan ijin secara administrative kepada pegawai yang mengikuti berbagai diklat, sarana dan prasarana dalam menunjang kinerja pegawai cukup memadai (2) untuk mengoptimalkan kemampuan dan keterampilan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan daerah dapat dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada aparat untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan secara berkala serta pemberian penghargaan kepada aparatur yang berkinerja baik



## DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, H. (2019). Pengembangan Sumberdaya Manusia Aparatur Sipil Negara Melalui Pendidikan dan Pelatihan di Kabupaten Boyolali (*Doctoral dissertation, Universitas Sebelas Maret*).
- Andrew F. Sakula, 1995, *The Management Of Human Resources*, Jhon Wiley And Son's, Inc, New York.
- AS. Ekaningsih (2013) Peran Pendidikan dan Pelatihan Serta Kompetensi dalam Upaya Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur (Studi pada Dinas Perhubungan Kota Tarakan) *Jurnal Borneo Administrato, Vol. 9 No. 23*
- Kadji, Yulianto, 2008. *Implementassi Kebijakan Publik Dalam Perspektif Realitas*. Jakarta: CAhaya Abadi
- Miles, B, Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*, Terjemahan. Jakarta: Universitas Indonesia
- Murley, Peter, R. 1997. *Handbook of Customers Service*. Gower Publishing Limited
- Hasibuan, Malayu S.P., (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta:
- Heidjrachman, Ranupandojo, dan Suad Husnan, 2000, *Manajemen Personalia*. Edisi Keempat, BPFE UGM, Jogjakarta.
- Siagian, Sondang., P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi. Pertama)*. Jakarta: Binapura Aksara
- Smith, Andrew. 2000. *Training and Development In Australia. Second Edition*, Reed International Books Australia Pty Buuterworths. Australia
- Spencer, Lyle M. Jr, and Signe Spencer. 1993. *Competence at Work, Models for Superior Performance*. United States of Amerika: John Wiley & Sons. Inc
- Yin, Robert K. 2006. *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil
- Peraturan Bupati Bone Bolango Nomor 42 tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Penjabaran Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango