

**KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) PADA LAYANAN IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA SERANG PROVINSI BANTEN**

Athallah Nataraga Subing

NPP. 30.0608

Asdaf Kota Serang, Provinsi Banten

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

Email: natasubing@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Hj. Nurbaiti, MM

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *In the digital era like today, technology is developing very quickly so fast, responsive, innovative and adaptive services are needed by the government in order to be able to carry out good governance. The presence of bureaucratic reform by placing the function of the government apparatus, namely providing services to the public, provides a new color for the development of governance. Based on Government Regulation Number 24 of 2018 concerning Electronically Integrated Business Licensing Services dated June 21 2018, explains that in providing licensing services, both the central government and local governments are required to use the Online Single Submission (OSS) system from the registration process to the permit issuance process. Purpose: The purpose of this study was to find out how employee services are in providing electronic-based Building Permit (IMB) licensing services, to analyze the obstacles faced by employees in providing electronic-based Building Permit (IMB) licensing services, and to analyze the efforts that will be made to overcome them employee barriers in providing electronic-based Building Permit (IMB) licensing services at the Investment and One-Stop Services Office of Serang City. Method: This research uses a qualitative descriptive method with an inductive approach. To obtain informants in this study, the authors used a purposive sampling technique. Data collection techniques in this study using interviews and documentation. Data analysis techniques used in this study include data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Results: The results of the study were obtained from the 5 existing research dimensions, there are still 2 dimensions that are not completely good. Conclusion: the competence of the Serang City Investment and One-Stop Services Office apparatus is considered not entirely good. The lack of competency of the apparatus is one of the obstacles. One of the efforts made is by providing training and technical guidance (BIMTEK) to Serang City DPMPTSP officials.*

Keywords: Apparatus Competence, IMB Services Electronically

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang: Di era digital seperti saat ini, teknologi berkembang dengan sangat cepat sehingga layanan yang cepat, tanggap, inovatif dan adaptif sangat dibutuhkan oleh pemerintah agar dapat menjalankan tata Kelola pemerintahan dengan baik. Kehadiran reformasi

birokrasi dengan menempatkan fungsi aparatur pemerintah yaitu memberikan pelayanan kepada publik memberikan warna baru bagi perkembangan tata kelola pemerintahan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik tertanggal 21 Juni 2018, menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan perizinan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah wajib untuk menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) sejak proses pendaftaran hingga proses penerbitan izin. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan pegawai dalam memberikan pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berbasis elektronik, menganalisis hambatan yang dihadapi pegawai dalam memberikan pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berbasis elektronik, serta menganalisis upaya yang akan dilakukan untuk mengatasi hambatan pegawai dalam memberikan pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Untuk memperoleh informan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian diperoleh dari 5 dimensi yang ada penelitian, masih terdapat 2 dimensi yang belum sepenuhnya baik. **Kesimpulan:** kompetensi yang dimiliki oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang dinilai belum sepenuhnya baik. Kurangnya kompetensi aparatur merupakan salah satu hambatan. Upaya yang dilakukan salah satunya dengan memberikan pelatihan dan bimbingan teknis (BIMTEK) kepada aparatur DPMPTSP Kota Serang.

Kata Kunci: Kompetensi ASN, Pelayanan IMB berbasis Elektronik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era digital seperti saat ini, teknologi berkembang dengan sangat cepat sehingga layanan yang cepat, tanggap, inovatif dan adaptif sangat dibutuhkan oleh pemerintah agar dapat menjalankan tata Kelola pemerintahan dengan baik. Kehadiran reformasi birokrasi dengan menempatkan fungsi aparatur pemerintah yaitu memberikan pelayanan kepada publik memberikan warna baru bagi perkembangan tata kelola pemerintahan.

Peningkatan kesejahteraan masyarakat Kota Serang merupakan satu diantara upaya yang diselenggarakan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dalam rangka untuk mencapai tujuan yang dimiliki oleh pemerintah Kota Serang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang dibentuk sebagai satuan kerja perangkat daerah berdasarkan Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 25 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Tata Kerja DPMPTSP dan Peraturan Walikota Serang Nomor 17 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik tertanggal 21 Juni 2018, menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan perizinan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah wajib untuk menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) sejak proses pendaftaran hingga proses penerbitan izin.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang ialah pelayanan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pelayanan ini diterapkan karena semakin meningkatnya jumlah penduduk serta bangunan yang tidak diiringi oleh pemahaman masyarakat mengenai syarat mendirikan bangunan. Oleh sebab itu, pemerintah Kota Serang memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya memiliki surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melalui pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan keterangan Cecep Hairunasirin selaku Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi DPMPTSP Kota Serang, mengatakan bahwa kurangnya pemahaman Aparatur Sipil Negara mengenai penerapan teknologi merupakan salah satu hambatan yang ada dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang dalam menjalankan sistem pemerintahan.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang belum sepenuhnya dapat menggunakan komputer, hanya dibidang-bidang tertentu saja aparatur yang bisa menjalankan atau menggunakan komputer serta hanya beberapa aparatur yang mengerti dan memahami pelaksanaan keterampilan berbasis elektronik salah satunya seperti layanan *Online Single Submission* (OSS).

Aparatur yang ada di DPMPTSP belum semuanya melaksanakan Diklat Teknis Mengenai *Online Single Submission* (OSS). Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Serang juga membuat masyarakat sulit memahami perubahan paradigma pelayanan perizinan yang sekarang sudah berbasis elektronik ini.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Rila Kusumaningsih dan Fatimah Azzahra (2021) yang berjudul Kualitas Pelayanan Perizinan pada Lembaga *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dengan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di tahun 2018 cukup maksimal, akan tetapi di tahun berikutnya 2019 hampir seluruh indikator penilaian mengalami penurunan, dan pada indikator Waktu Penyelesaian mendapat nilai “C” yang artinya “kurang baik”.

Penelitian kedua yang menjadi rujukan peneliti adalah penelitian dari Subhan Ilham Thareq dan Ade Fitrah (2022) yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Provinsi Bengkulu dengan hasil proses penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) masih membutuhkan evaluasi secara menyeluruh agar pelayanan perizinan di Provinsi Bengkulu dilaksanakan secara optimal.

Penelitian ketiga yang menjadi rujukan peneliti adalah penelitian dari Eko Prasetyo, Isnaini, dan Adam (2021) yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai dengan hasil kualitas pelayanan perizinan menggunakan sistem OSS pada DPMPTSP Kota Binjai yang diteliti dari dimensi kualitas pelayanan dapat dikatakan baik meskipun belum sepenuhnya optimal.

Penelitian keempat yang menjadi rujukan peneliti adalah penelitian dari Anis Nur Fadhilah dan Indah Prabawati (2021) yang berjudul Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk dengan hasil meskipun Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik DPMPTSP di Kabupaten Nganjuk telah dilaksanakan, masih terdapat kendala yang menghalangi masyarakat yaitu informasi yang tidak sepenuhnya dapat diterima. Dalam pelaksanaannya, aparatur sudah cukup memadai serta fasilitas berupa komputer, printer, dan jaringan internet untuk pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui OSS juga sudah cukup memadai meskipun, jaringan internet terkadang mengalami error atau koneksi yang buruk selama pelaksanaan layanan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Pembaharuan penelitian yang peneliti lakukan terhadap penelitian Rila Kusumaningsih dan Fatimah Azzahra (2021) adalah terletak pada metode dan teori penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan metode pendekatan yuridis empiris dan deskriptif analitis sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode kualitatif. Pada penelitian sebelumnya menggunakan teori indikator Survei Kepuasan Masyarakat, sedangkan saat ini peneliti menggunakan teori kompetensi *Spencer*.

Pembaharuan penelitian yang peneliti lakukan terhadap penelitian Subhan Ilham Thareq dan Ade Fitrah (2022) terletak pada metode, teori, dan lokasi penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan teknik pengambilan informan *snowball*, sedangkan penelitian saat ini menggunakan *purposive sampling*. Penelitian sebelumnya menggunakan teori model layanan *Service Quality* Parasuraman. Lokasi penelitian sebelumnya berada di DPMPTSP Provinsi Bengkulu.

Pembaharuan penelitian yang peneliti lakukan terhadap penelitian Eko Prasetyo, Isnaini, dan Adam (2021) terletak pada teori dan lokasi penelitian. Teori yang digunakan dalam penelitian sebelumnya adalah dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati). Penelitian sebelumnya berlokasi di DPMPTSP Kota Binjai.

Pembaharuan penelitian yang peneliti lakukan terhadap penelitian Anis Nur Fadhilah dan Indah Prabawati (2021) terletak pada teori dan lokasi. Penelitian sebelumnya menggunakan teori model Implementasi Edward III (2008) yang menyatakan bahwa terdapat 4 (empat) variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Lokasi penelitian sebelumnya berada di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi aparatur, menganalisis hambatan yang dihadapi aparatur, dan menganalisis upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang.

II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Untuk memperoleh informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Lokasi penelitian berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kompetensi Aparatur

3.1.1 Dimensi Motif

1. Dorongan Untuk Bekerja Lebih Baik

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yakni Bapak Achmad Mujimi, S.Pd., M.Pd., di Kantor DPMPTSP Kota Serang pada hari Selasa, 3 Januari 2023, Beliau menjelaskan bahwa

Aparatur yang ada di DPMPTSP Kota Serang telah memiliki motivasi kerja yang cukup baik, disiplin, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas, khususnya pada pelayanan IMB yang telah berbasis elektronik. Aparatur selalu berusaha agar pekerjaannya dapat lebih maksimal dari sebelumnya sehingga dari tahun ke tahun, pencapaian target di DPMPTSP Kota Serang semakin meningkat.

2. Motivasi

Kepala Dinas senantiasa memberikan motivasi kepada pegawai di kantor DPMPSTP Kota Serang. Selaku pemimpin, beliau mencontohkan perilaku yang disiplin, bertanggung jawab dan menunjukkan loyalitas yang tinggi agar dapat menjadi tauladan/pedoman bagi para pegawainya.

Dapat disimpulkan bahwa aparatur DPMPTSP Kota Serang memiliki tingkat motivasi kerja yang cukup tinggi. Hal ini terlihat dari tingkat kedisiplinan, dedikasi terhadap pekerjaan, dan akuntabilitas pegawai dalam melaksanakan tugasnya, khususnya dalam pelayanan perizinan IMB.

3.1.2 Dimensi Sifat Diri

1. Respon Terhadap Situasi dan Kondisi

Aparatur DPMPTSP Kota Serang memiliki respon yang cukup baik terhadap situasi dan kondisi yang sedang terjadi. Sebagaimana pernyataan dari Sekretaris DPMPTSP Kota Serang yakni Bapak TB Arif Teguh Prihadi, S.STP., MM. pada hari Senin, 9 Januari 2023

Sebagian besar pegawai yang ada di DPMPSTP Kota Serang telah mematuhi aturan yang berlaku. Hal ini tentunya diiringi dengan pengawasan yang selalu dilakukan oleh Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas melalui metode turun langsung ke ruangan-ruangan pegawai maupun melakukan monitoring melalui CCTV yang ada di kantor.

2. Watak

Bapak TB Arif Teguh Prihadi, S.STP., MM. Menurut Bapak Arif Teguh Prihadi, S.STP., MM menyatakan bahwa

Daya tahan yang dimiliki para pegawai sudah baik karena para pegawai sudah terbiasa dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dalam melayani dan memberikan yang terbaik dalam pelayanan. Sehingga hal seperti ini sudah bukan menjadi hal yang menakutkan bagi para pegawai.

3. Sikap

Wawancara juga dilakukan pada hari Selasa, 10 Januari 2023 dengan masyarakat yang berkunjung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang yakni Ibu Riri, beliau mengatakan bahwa

Pegawai yang ada di DPMPTSP Kota Serang memiliki sikap ramah dalam memberikan pelayanan serta memiliki sikap yang cermat dalam bekerja. Pegawai DPMPSTP Kota Serang telah bersikap sebagaimana mestinya.

Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki sikap ramah dan dinilai telah sesuai dengan norma-norma yang berlaku di masyarakat. DPMPTSP Kota Serang juga menyediakan layanan pengaduan bagi masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan dari aparatur

3.1.3 Dimensi Konsep Diri

1. Perilaku

Perilaku yang dimaksud adalah bagaimana perilaku aparatur terhadap masyarakat dan lingkungan kerja. Dalam menjalankan tugasnya, sikap aparatur DPMPTSP Kota Serang dinilai sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tugasnya.

2. Penampilan

Berdasarkan wawancara salah satu aparatur yang bekerja di DPMPTSP Kota Serang yakni Bapak Deni Legawa, S.E pada hari Selasa, 3 Januari 2023 mengatakan bahwa

Penampilan pegawai di DPMPSTP Kota Serang mengacu pada Permendagri Nomor 11 tahun 2020 dimana setiap ASN diwajibkan untuk menggunakan pakaian dinas dan atribut pada saat hari kerja.

3.1.4 Dimensi Pengetahuan

1. Pendidikan

Pendidikan yang dimaksud adalah seberapa besar tingkat pendidikan yang dimiliki oleh aparatur DPMPTSP dapat mempengaruhi kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan, khususnya pada pelayanan perizinan IMB. Pernyataan dari Kepala Dinas yakni Bapak Achmad Mujimi, S.Pd., M.Pd., pada hari Selasa, 3 Januari 2023, beliau mengatakan bahwa

Tingkat pendidikan yang dimiliki aparatur tentu berpengaruh terhadap pelaksanaan perizinan IMB di kantor. Pegawai DPMPTSP Kota Serang rata-rata berjenjang Pendidikan Diploma dan Sarjana, serta terdapat 9 pegawai yang berjenjang pendidikan Magister. Tingkat pendidikan, pengalaman, serta pelatihan yang dimiliki tentunya berpengaruh terhadap pelayanan perizinan.

2. Pengetahuan Tentang Teknis Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas yakni Bapak Achmad Mujimi, S.Pd., M.Pd., pada hari Selasa, 3 Januari 2023.

Pegawai DPMPTSP Kota Serang yang sudah melaksanakan pelatihan pada tahun 2022 ialah berjumlah 5 orang, jumlah ini mengalami peningkatan dari tahun 2021 yaitu sejumlah 2 orang. DPMPSTP Kota Serang selalu berusaha agar semua pegawai ASN yang ada dapat mengikuti pendidikan dan pelatihan pelayanan perizinan berbasis elektronik khususnya untuk sistem OSS, namun keterbatasan kuota dalam mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis (BIMTEK) membuat tidak semua pegawai memahami penggunaan teknologi.

3. Sosialisasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas yakni Bapak Achmad Mujimi, S.Pd., M.Pd., pada hari Selasa, 3 Januari 2023, beliau mengatakan bahwa

DPMPSTP Kota Serang senantiasa melakukan sosialisasi terkait pelayanan perizinan yang sekarang sudah bersifat elektronik kepada masyarakat, salah satu contohnya adalah dengan memasang tata cara/alur pelayanan perizinan berbasis elektronik di pekan informasi yang telah disediakan di kantor DPMPTSP Kota Serang, namun beberapa masyarakat masih sulit memahami cara mengurus perizinan melalui sistem/aplikasi sehingga masih banyak masyarakat yang berkunjung ke kantor untuk mendapatkan informasi dari pegawai.

Dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem pelayanan perizinan IMB berbasis elektronik di DPMPTSP Kota Serang dinilai belum sepenuhnya efektif karna masih terdapat aparatur yang kurang paham dan belum mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis (BIMTEK) serta kurangnya

sosialisasi DPMPTSP Kota Serang terhadap masyarakat membuat masyarakat sulit memahami perubahan paradigma ini yang cukup baru dimasyarakat.

3.1.5 Dimensi Keterampilan

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Sistem Informasi dan Penanaman Modal DPMPTSP Kota Serang yakni Bapak Cecep Haerunasyirin, S.IP., pada hari Kamis, 5 Januari 2023, beliau mengatakan bahwa

Untuk penguasaan teknologi, pihak kantor sudah memberikan pelatihan dan Bimbingan Teknis (BIMTEK) kepada pegawai-pegawai yang ada. Tetapi dalam periode lebih lanjut, DPMPTSP Kota Serang akan berupaya agar dilingkungan kantor DPMPTSP Kota Serang 100 persen pegawainya cakap teknologi.

3.2 Faktor Penghambat Pelayanan Perizinan IMB Berbasis Elektronik

3.2.1 Hambatan Eksternal

1. Kurangnya Pemahaman Masyarakat

Menurut Bapak Achmad Mujimi, S.Pd., M.Pd., pada wawancara hari Selasa, 3 Januari 2023

Perubahan paradigma baru terkait pelayanan perizinan IMB yang sudah berbasis elektronik ini membuat sebagian masyarakat sulit memahami alur, tata cara dan prosedur perizinan melalui sistem OSS, khususnya bagi masyarakat yang sudah berusia lanjut yang sulit untuk memahami penggunaan teknologi.

2. Kurangnya Perhatian Pemerintah

Pemerintah menyediakan pelatihan dan bimbingan teknis (BIMTEK) terkait pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui sistem terintegrasi OSS sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan kompetensi ASN, namun keterbatasan kuota pelatihan dan BIMTEK menjadi salah satu hambatan dalam melaksanakan program ini.

3.2.2 Hambatan Internal

1. Kurangnya Keterampilan ASN

Karena belum semua aparatur DPMPTSP Kota Serang mengikuti pelatihan dan BIMTEK hal ini berimplikasi pada kurang efektifnya layanan yang diberikan.

2. Keterbatasan Anggaran

Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Dinas yakni Bapak Achmad Mujimi, S.Pd., M.Pd., pada hari Selasa, 3 Januari 2023, beliau mengatakan bahwa

Keterbatasan anggaran merupakan salah satu masalah krusial yang sedang dihadapi. Karena dengan anggaran yang ada DPMPTSP Kota Serang harus bisa mengalokasikan keseluruhan anggaran tersebut dengan tepat sasaran. Sedangkan untuk pengadaan BIMTEK, tidak sedikit biaya yang harus dikeluarkan oleh DPMPTSP Kota Serang.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana juga merupakan salah satu hambatan DPMPTSP Kota Serang dalam menerapkan pelayanan perizinan IMB berbasis elektronik ini. Perangkat teknologi dan sistem yang kurang memadai membuat pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

3.3 Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan

Adanya hambatan dalam penerapan pelayanan perizinan IMB berbasis elektronik juga adalah salah satu tanggung jawab DPMPTSP Kota Serang sehingga upaya senantiasa dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Salah satu cara yang dilakukan untuk mengatasi hambatan

penerapan pelayanan perizinan IMB berbasis elektronik adalah dengan meningkatkan pendidikan yang dimiliki oleh aparatur DPMPTSP Kota Serang, baik pendidikan formal maupun non formal. Hal ini bertujuan agar aparatur dapat menangkap informasi dengan baik serta memahami pelayanan perizinan IMB berbasis elektronik menggunakan sistem OSS dengan baik, sehingga aparatur dapat memberikan pelayanan secara maksimal.

Berbagai pelatihan dan bimbingan teknis (BIMTEK) senantiasa dilakukan oleh DPMPTSP Kota Serang agar dapat meningkatkan kompetensi pegawai. Beliau berharap diperiode lebih lanjut, 100 persen pegawai DPMPTSP Kota Serang dapat memahami pelayanan perizinan berbasis elektronik khususnya pelayanan perizinan IMB menggunakan sistem terintegrasi OSS.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPMPTSP Kota Serang dapat dikatakan belum optimal. Temuan penelitian yang dilakukan adalah dari 42 pegawai yang bekerja di DPMPTSP, baru 5 pegawai yang mengikuti Pelatihan dan Bimbingan Teknis (BIMTEK). Beberapa faktor seperti kurangnya kompetensi aparatur, keterbatasan anggaran, dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai sistem OSS menjadi salah satu penghambat pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPMTSP Kota Serang.

IV. KESIMPULAN

Penulis menarik kesimpulan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang dinilai belum sepenuhnya baik. Penulis melihat dari 5 dimensi yang ada penelitian, masih terdapat 2 dimensi yang belum sepenuhnya baik dan harus diperhatikan oleh DPMPTSP Kota Serang yaitu Dimensi Pengetahuan dan Dimensi Keterampilan.

Selain itu, terdapat beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam penerapan pelayanan perizinan IMB berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang yaitu:

- a. Kurangnya pemahaman masyarakat
- b. Kurangnya perhatian dari Pemerintah Daerah
- c. Kurangnya keterampilan yang dimiliki oleh aparatur DPMPTSP Kota Serang
- d. Keterbatasan anggaran DPMPTSP Kota Serang
- e. Sarana dan prasarana yang kurang memadai

Untuk mengatasi hambatan yang ada, terdapat upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Serang yaitu:

- a. Memberikan pendidikan baik pendidikan formal maupun pendidikan non formal kepada aparatur DPMPTSP Kota Serang.
- b. Memberikan pelatihan dan bimbingan teknis (BIMTEK) kepada aparatur DPMPTSP Kota Serang.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan mengenai kompetensi aparatur pada layanan izin mendirikan bangunan (IMB) berbasis elektronik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas DPMPTSP Kota Serang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Basrowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Creswell. 2017. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hutapea, Prulian & Thoha, Nurianna. 2008. *Kompetensi Plus: Teori, Desain, Kasus dan Penerapan HR dan Organisasi yang Dinamis*. Jakarta: Gramedia.
- Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Dan Pengembangan (Research and Development/ R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumihardjo, Tumar. 2012. *Teknik Evaluasi Kinerja Aparatur*. Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Supriatna, Tjahya & Arjono, Sukiasa. 2010. *Manajemen, Kepemimpinan, dan Sumber Daya Aparatur*. Bandung: Indra Prahasta.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.

B. PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 24 tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan

C. LAIN-LAIN

Ppid.serangkota.go.id