

**ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LANGKAT
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Tengku Arifa Aulia

30.0149

Asdaf Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

Email: tarifaaulia@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr. Busiri, S.Pd.I, M.Si

ABSTRACT

Problem.background (GAP): *In public services, the government is expected to provide good services to the community. The demands of the community to get quality public services continue to grow and increase from time to time. With that, to carry out the obligations of the government, of course, it must have an apparatus that is able to realize the public services expected by the community. Public services by the apparatus expected by the government to realize excellent public services are still not running optimally due to the competence of employees who are considered less qualified. Purpose:* *To find out how the competence of the state civil apparatus in providing public services to the people of Langkat Regency and to find out what are the inhibiting factors in the implementation of public services by the state civil apparatus and the efforts made to overcome these inhibiting factors for the competence of the state civil apparatus in carrying out public services at the One-Stop Integrated Investment and Licensing Service of Langkat Regency, North Sumatra Province. Method:* *The theory used in this study is the theory of Competence according to Wibowo (2016: 324) by considering three dimensions, namely the knowledge of employees, the skills possessed by employees and the attitudes of employees at work and with qualitative research methods and data collection techniques with interviews, and documentation. Results/Finding:* *The results of this study indicate that the implementation of public services to the people of Langkat Regency has been going quite well, because the inhibiting factors can be handled properly. Conclusion:* *There are main factors regarding employee competence, namely the educational background of employees who are not in accordance with their duties and functions, then the work attitude of employees who are less disciplined about working hours.*

Keywords: *Apparatus competence, Public Service*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP) Dalam pelayanan publik pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas terus berkembang dan meningkat dari waktu

ke waktu. Dengan itu untuk menjalankan kewajiban pemerintah tentunya harus memiliki aparatur yang mampu mewujudkan pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan publik oleh aparatur yang diharapkan pemerintah guna mewujudkan pelayanan publik yang prima masih belum berjalan dengan optimal dikarenakan kompetensi pegawai yang dianggap kurang mumpuni. **Tujuan:** untuk mengetahui bagaimana kompetensi aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat kabupaten Langkat serta mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur sipil negara serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat tersebut bagi kompetensi aparatur sipil negara dalam melaksanakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara. **Metode:** Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Kompetensi menurut Wibowo (2016:324) dengan mempertimbangkan tiga dimensi yakni pengetahuan dari para pegawai, keterampilan yang dimiliki para pegawai serta sikap pegawai dalam bekerja dan dengan metode penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data dengan wawancara, serta dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Langkat telah berjalan cukup baik, karena aspek aspek yang menjadi faktor penghambat bisa diatasi dengan baik. **Kesimpulan:** Terdapat faktor utama mengenai kompetensi pegawai yakni latar belakang pendidikan para pegawai yang kurang sesuai dengan tugas dan fungsi, selanjutnya sikap kerja pegawai yang kurang disiplin akan jam kerja.

Kata Kunci : Kompetensi aparatur, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menjalankan kewajiban pemerintah, tentunya harus memiliki sumber daya manusia yang mampu mewujudkan pelayanan publik dengan baik. Dalam hal ini, Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan alat kelengkapan Negara terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Mengingat begitu pentingnya SDM, maka SDM diperlukan untuk dapat dikelola secara sistematis, terencana dan terpola agar tujuan pemerintahan pada masa sekarang maupun yang akan datang dapat tercapai secara optimal. Hal ini karena keberhasilan sebuah pemerintahan sangat ditentukan oleh orang-orang atau SDM yang bekerja di dalamnya. SDM yang dimaksudkan ialah Aparatur Sipil Negara (ASN) diantaranya Pegawai Negeri Sipil Dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Pembangunan nasional akan sangat ditentukan oleh faktor kemampuan SDM baik di pusat maupun di daerah. Transformasi birokrasi tidak cukup jika hanya dengan pemberian keleluasaan kewenangan kepada daerah tanpa diikuti sistem pengembangan aparatur negara khususnya SDM yang baik.

Hal lain yang harus diperhatikan dalam pemerintah daerah di Indonesia adalah Manajemen SDM (MSDM). Sorotan terhadap kompetensi dan kinerja SDM aparatur yang rendah hampir

tidak pernah berhenti. Tentu banyak hal yang menyebabkan kondisi tersebut terjadi sehingga diperlukan manajemen sdm untuk memperbaiki kinerja aparatur. Fungsi dari manajemen sdm adalah untuk mendayagunakan sumberdaya manusia yang dimilikinya secara optimal. Pendayagunaan ini seringkali berarti mengupayakan agar sumberdaya manusia itu mampu dan mau bekerja secara optimal demi tercapainya tujuan. Upaya tersebut dilakukan melalui proses manajemen terhadap sumberdaya manusia, dengan berbagai kegiatannya, Pegawai akan mau dan mampu apabila ditempatkan pada posisi dengan jabatan yang sesuai dengan minat dan kemampuannya. Penyelenggaraan pelayanan publik, ASN bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan secara baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas dengan apa yang diberikan sehingga masyarakat dapat menilai bahwa pelayanan yang diterimanya juga berkualitas.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pelayanan publik dasar merupakan hak konstitusi bagi seluruh warga negara. Namun, permasalahan pelayanan di Indonesia menjadi salah satu permasalahan yang paling disoroti masyarakat Indonesia. Seperti yang kita ketahui bersama bahwa pelayanan publik memiliki hubungan yang sangat erat dengan kehidupan masyarakat. Ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya permasalahan pelayanan publik di Indonesia, seperti masih belum jelasnya prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh instansi yang memberikan pelayanan, waktu pelayanan yang belum efisien, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan dan yang paling menjadi sorotan adalah pelayanan dari aparatur yang memberi pelayanan baik itu terkait sikap maupun kemampuan dan keterampilan dari aparatur pemberi pelayanan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Septian Raharja (2016) yang dimuat dalam bentuk Thesis, yang berasal dari Universitas Pasundan dengan judul penelitiannya yaitu Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten Subang. Metode penelitian yang digunakan yaitu: metode deskriptif analisis. Hasil dari penelitian tersebut adalah secara simultan dapat dijelaskan bahwa kompetensi pegawai secara empiric telah memberikan pengaruh cukup besar dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan secara parsial kompetensi pegawai memberikan pengaruh cukup besar dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang.

Penelitian terdahulu yang disusun oleh Ava Irene Polla, Sofia Pengemanan dan Josef Kairupan (2017) yang dimuat dalam bentuk Jurnal, yang berasal dari Universitas Sam Ratulangi dengan judul Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa. Metode penelitian yang digunakan yakni metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian tersebut efektifitas kerja aparat pemerintah Kecamatan Kawangkoan Utara masih belum sesuai dengan harapan, hal ini disebabkan kurangnya dukungan sarana dan prasarana seperti prasarana kantor yang belum representative serta dukungan anggaran yang terkadang lambat.

Penelitian terdahulu menurut Sendy Tambajong yang dimuat dalam bentuk Jurnal, yang berasal dari Universitas Sam Ratulangi 2017 dengan judul jurnal Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. Metode penelitian yang digunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini yakni fasilitas pendukung kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti komputer, dan alat-alat kantor lainnya perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada untuk memperlancar dan mempercepat proses pelayanan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini tentunya belum pernah dilakukan serta penelitian ini juga berbeda dari penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan ataupun referensi penelitian ini. Yaitu, penelitian ini dilakukan di lokasi dan instansi yang berbeda. Konteks yang digunakan juga berbeda dimana peneliti ingin menganalisis kompetensi pegawai dengan memperhatikan aspek pendidikan, keterampilan serta sikap pegawai. Kemudian penelitian ini juga menggunakan Teori kompetensi oleh Wibowo (2016:324) yang berbeda dengan penelitian terdahulu.

1.5 Tujuan

Untuk mengetahui dan menganalisis Kompetensi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam melayani masyarakat Kabupaten Langkat.

II. METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif, peneliti akan menganalisis data yang sudah diperoleh dari lapangan dengan detail. Penelitian kualitatif dapat dipandang juga sebagai penelitian partisipatif yang desain penelitiannya memiliki sifat fleksibel atau dimungkinkan untuk diubah guna menyesuaikan dari rencana yang telah dibuat, dengan gejala yang ada pada tempat penelitian yang sebenarnya, Simangunsong (2017:190). Data penelitian kualitatif bersifat deskriptif yang artinya data yang dikumpulkan dapat berupa kata-kata yang tertuang dalam transkrip wawancara dan didukung oleh catatan lapangan, gambar maupun yang lainnya. menetapkan informan menggunakan teknis Purposive Sampling dan Snowball Sampling hal ini dikemukakan oleh Sugiyono (2016:126). Teknik Purposive Sampling adalah cara yang dilakukan untuk mengambil sampel sumber data dengan melakukan pertimbangan misalnya orang yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman tentang permasalahan yang dibahas. Snowball Sampling merupakan sebuah metode untuk mengambil sampel sumber data yang awalnya kecil dapat bertambah sesuai dengan kebutuhan saat penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

1. Pengetahuan

Dimensi pengetahuan dalam mempengaruhi kompetensi para pegawai ialah terkait pada pekerjaan, merupakan pengetahuan serta pemahaman tentang pengetahuan di bidang yang relevan berkenaan dengan tugas dan tanggung jawab para pegawai, pengetahuan tentang aturan, prosedur dan metode, dan pendidikan formal pegawai.

a. Pendidikan formal pegawai

Pengetahuan termasuk salah satu komponen penting dalam membentuk kompetensi. Beberapa hal yang mampu menjadi tolak ukur pengetahuan aparatur ialah tingkat pendidikan aparatur, kesesuaian pendidikan yang dimiliki dengan bidang tugas, serta pengalaman melaksanakan pendidikan dan pelatihan. Pengalaman kerja juga bisa dijadikan sumber pengetahuan untuk aparatur, karena seseorang bisa mendapatkan banyak informasi dari pengalaman dirinya maupun orang lain.

Hasil wawancara dengan Bapak Nuansyah, S.STP selaku Sekretaris Dinas pegawai diharapkan banyak belajar mengenai tugas dan fungsi mereka dikarenakan kebanyakan latar belakang pendidikan pegawai tidak sesuai dengan tugas yang diembannya.

b. Peraturan dan prosedur kerja

Prosedur secara efektif dan efisien telah dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat. Hal tersebut didukung oleh Ibu Susilawati selaku Kepala Seksi Perencanaan Pengembangan Penanaman Modal bahwa Secara umum, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat mengenai kinerja dari aparatur maupun sistem telah terlaksana dengan baik, segala prosedur baik pelayanan yakni ada 4 layanan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu maupun peraturan sudah baik.

Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat menggunakan sistem layanan kepada masyarakat dengan menggunakan metode layanan terbuka (*open access*) artinya masyarakat mencari sendiri kebutuhan yang ingin diselesaikan melalui layanan perizinan. Jenis Layanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu meliputi Pengaduan, Informasi, Perizinan dan Non Perizinan Dengan adanya 4 layanan tersebut, maka kinerja aparatur mudah dilihat secara kompetensi.

c. Bidang kompetensi aparatur

Dimensi pengetahuan dalam mempengaruhi kompetensi aparatur ialah terkait pada pekerjaan, merupakan pengetahuan serta pemahaman tentang pengetahuan di bidang yang relevan berkenaan dengan tugas dan tanggung jawab, pengetahuan tentang aturan, prosedur dan metode, dan pendidikan formal aparatur. Jika kompetensi yang dimiliki dilihat dari apa yang dimiliki oleh pejabat struktural, maka kompetensi dan disiplin ilmu yang dimiliki belum sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan, telah disampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu terkait disiplin ilmu bahwa tidak semua berlatar belakang seorang Pemerintahan maupun Administrasi.

Dalam proses pelayanan tidak jauh dari bagaimana kinerja sumber daya diorganisasi tersebut, walaupun banyaknya aparatur yang memiliki latar belakang yang tidak sesuai tetapi tidak

mengganggu kinerja aparatur tersebut. Sehingga kompetensi yang dimiliki oleh aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sudah baik.

2. Keterampilan

Keterampilan dalam kompetensi pegawai berfokus pada kemampuan berkomunikasi yang dimiliki oleh pegawai. Hal ini juga tentu sangat berpengaruh juga dengan kualitas pelayanan publik yang dalam hal ini ialah pelayanan-kepada masyarakat yang dilakukan oleh pegawai pada masyarakat.

a. Komunikasi secara lisan dan tulisan

Keterampilan dapat dilihat dari kemampuan berkomunikasi (*communication competency*), kemampuan mempengaruhi (*influence competency*), kemampuan berpikir (*thinking competency*), dan kemampuan dalam bidang kemanusiaan (*human resources management competency*). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan guna mengetahui bagaimana kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat.

Hasil wawancara dengan Bapak Indra Ashari selaku Kasubag Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan bahwa kemampuan para pegawai berkomunikasi baik secara lisan maupun tulisan sudah baik, contohnya pada saat menyampaikan informasi kepada masyarakat.

b. Penyelenggaraan Diklat

Diklat merupakan singkatan dari pendidikan dan pelatihan. Diklat adalah serangkaian proses untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan seorang pegawai demi tercapainya tujuan suatu organisasi. Jika pihak yang mengikuti, dari kalangan guru, berarti organisasi yang dimaksud adalah sekolah secara umum dan peserta didik secara khusus. Diklat bisa diibaratkan sebagai jalan untuk menggali hal-hal yang belum diketahui berkaitan dengan profesionalisme.

3. Sikap

Kemampuan pegawai untuk bekerja, memiliki semangat kerja, tanggung jawab dan kedisiplinan kerja yang baik. Berdasarkan pada aspek tersebut, maka dapat diketahui bahwa sikap dalam kompetensi pegawai memiliki arti bahwa setiap pegawai harus memiliki integritas dan komitmen kerja yang baik guna menunjang kinerja dan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

a. Semangat Kerja ASN

Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut harus memiliki kompetensi di segala bidang untuk menunjang kinerja. ASN harus juga memiliki semangat disiplin yang tinggi, etos kerja profesional serta kreativitas dalam berinovasi dengan tetap berpedoman pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN.

Hasil wawancara dengan Bapak Otto Ganda Napitupulu selaku Pelaksana Pengawas Penanaman Modal bahwa dalam aspek sikap sudah cukup baik walau terdapat kritikan dari masyarakat yang merasa kurang dilayani tapi hal itu telah diselesaikan dengan cepat oleh para pegawai dan dinas.

b. Kedisiplinan ASN

Disiplin dalam bekerja merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh setiap aparatur, karena merupakan sarana untuk melatih kepribadian aparatur agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik. Kedisiplinan dapat dilihat dari disiplin waktu, inisiatif dan kreatifitas, tanggung jawab, taat aturan yang berlaku, sikap dan perilaku yang diterapkan, serta dari pemimpin yang mampu menjadi teladan, hal tersebut sudah dilaksanakan secara profesional dengan kinerja aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat melalui pelayanan yang disediakan.

3.2 Faktor Penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat

1. Latar belakang pendidikan

Latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan posisi kerja pegawai. Sehingga hal ini berpengaruh pada konsep *The Right Man In The Right Place, In The Right Job* yang tidak terselenggara secara optimal. Dengan kata lain para pegawai kurang menguasai tugas dan bidangnya sehingga mengharuskan mereka untuk belajar lagi.

2. Sikap pegawai

Sikap pegawai, khususnya dalam hal kedisiplinan pegawai yang kemudian berdampak pada integritas pegawai yang bisa dikatakan rendah. Kebanyakan dari mereka tidak bekerja berdasarkan jam kerja penuh.

3.3 Upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu untuk mengatasi hambatan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat

1. Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat ini berupaya mengirim beberapa pegawai mereka ke berbagai pelatihan dan bimbingan agar sekiranya para pegawai dapat menambah pengetahuan dan keterampilan para pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab yang mereka emban.

2. Teguran dari para Pimpinan

Para pimpinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu juga senantiasa mengingatkan para pegawai, baik secara tersurat maupun lisan dengan teguran secara langsung agar tindakan yang tidak disiplin dari para pegawai dapat kurangi atau dihentikan demi menjamin kualitas pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kompetensi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat dalam melayani masyarakat perlu ditingkatkan lagi, memang sudah dinilai cukup baik namun masih ada faktor faktor yang mempengaruhi kompetensi para pegawai tersebut sehingga harus segera ditangani dan diselesaikan agar terciptanya pelayanan yang sebagaimana diharapkan oleh masyarakat setempat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan terkait Analisis Kompetensi Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat penulis dapat menyimpulkan:

Dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang optimal, maka diperlukan unsur penggerak pelayanan yakni pegawai yang memiliki kompetensi yang baik sesuai dengan deskripsi kerja yang dibutuhkan. Kompetensi secara definisi yaitu kemampuan untuk menjalankan pekerjaan berdasarkan kecakapan serta pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan. Sesuai data yang peneliti peroleh terdapat hambatan bagi pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat, dimana masih banyak pegawai yang tidak sesuai antara latar belakang pendidikan dengan jabatan yang dimiliki, akan tetapi berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapatkan, hal tersebut tidak mengganggu kinerja para pegawai.

Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat yaitu, latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan posisi kerja pegawai. Sehingga hal ini berpengaruh pada konsep *The Right Man In The Right Place, In The Right Job* yang tidak terselenggara secara optimal. Kemudian faktor penghambat yang lain adalah sikap pegawai, khususnya dalam hal kedisiplinan pegawai yang kemudian berdampak pada integritas pegawai yang tergambar rendah.

Upaya yang dilakukan untuk menangani faktor penghambat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat yakni Mengirim pegawai ke berbagai pelatihan dan bimbingan agar menambah pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Dan mengingatkan para pegawai dengan melakukan evaluasi secara rutin baik secara tersurat maupun lisan agar tindakan yang tidak disiplin itu dapat kurangi atau dihentikan demi menjamin kualitas pelayanan publik yang baik dan prima kepada masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu yang cukup singkat. Sehingga untuk melakukan wawancara kepada informan untuk mendukung data yang lebih valid peneliti memanfaatkan waktu yang sedikit lebih dari surat ijin yang diberikan sehingga data yang ditemukan lebih bisavalid.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan analisis kompetensi pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, dan kedua orang tua, adik-adik serta seluruh keluarga besar dan seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat yang senantiasa membantu penelitian ini dan pihak pihak lain yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan Nasional. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Harsono, 2011. *Etnografi Pendidikan Sebagai Desain Penelitian Kualitatif*. Solo: UMS
- Neuman, W Lawrance. 2013. *Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif Edisi Ketujuh*. Jakarta Barat: PT Indeks.
- Polla, Al. (2017) Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa
- Raharja, S. NPM (2016). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten Subang
- Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tambajong, S. (2017) Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan.
- Tjahya, Supriatna. 2010, *Manajemen Kepemimpinan dan Sumber Daya Aparatur*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Werther, William B. & Keith, Davis. 1996. *Human Resources and Personal Management Edisi Kelima*. New York: McGraw-Hill.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

