

**KOMPETENSI PEGAWAI  
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

YOKA PUTRA NOVANTO LOMI

NPP. 30.1126

*Asdaf Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur  
Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik*

Email: yokalomi08@gmail.com

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

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** Placement of employees according to their competence and expertise is of course very important. If the placement of employees is not in accordance with the competencies they have, it will be burdensome for employees in carrying out their duties and work so that it hinders the smooth running of work and will also cause boredom. This of course will also have an impact on the performance produced by these employees. **Purpose:** The research was conducted to find out how the competence of employees at the Investment and One Stop Service Office of East Nusa Tenggara Province, and to find out what factors hindered it, as well as what efforts were made by the Office in overcoming it. **Method:** This research uses qualitative research with descriptive methods through an inductive approach. Data collection techniques were carried out by interviews, observation and documentation. **Result:** The results of the study show that the competence of existing employees still needs to be improved. Inhibiting factors such as: the lack of employees whose placement is in accordance with the classification required by the agency and the limited budget for carrying out technical guidance and training activities to improve the quality of employees. **Conclusion:** Based on the results of research in the field it can be concluded that the competence of existing employees still needs to be improved.

**Keywords:** Competency, Employee, Public Service

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi dan keahliannya tentu sangatlah penting. Apabila penempatan pegawai tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki, maka akan memberatkan pegawai dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaannya sehingga menghambat kelancaran dalam melaksanakan pekerjaan dan juga akan menyebabkan terjadinya kebosanan. Hal ini tentu akan berdampak juga pada kinerja yang dihasilkan oleh pegawai tersebut. **Tujuan:** Tujuan dari Penelitian dilakukan guna mengetahui bagaimana kompetensi pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur., dan untuk mengetahui faktor apa yang menghambat, serta upaya apa yang dilakukan oleh Dinas dalam mengatasinya. **Metode:** Penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif melalui pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data

dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai yang ada masih harus ditingkatkan. Faktor penghambat seperti: kurangnya pegawai yang penempatannya sesuai dengan dengan klasifikasi yang dibutuhkan oleh dinas dan terbatasnya anggaran untuk melaksanakan kegiatan bimtek dan pelatihan guna meningkatkan kualitas pegawai. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat disimpulkan bahwa menunjukkan bahwa kompetensi pegawai yang ada masih harus ditingkatkan.

**Kata kunci:** Kompetensi, Pegawai, Pelayanan Publik

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pentingnya manajemen kepegawaian dan sumber daya manusia untuk suatu instansi perangkat daerah adalah untuk memastikan pegawai mampu bekerja secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan instansi. Dalam pengelolaan SDM, perlu memperhatikan kompetensi, disiplin, pendidikan, pelatihan, dan kenyamanan bekerja agar pegawai dapat memberikan kontribusi terbaik sesuai kebutuhan lembaga pemerintah atau organisasi.

Untuk mencapai keselarasan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan serta kemampuan organisasi, sangat penting untuk mengelola sumber daya manusia di instansi secara profesional. Hal ini akan dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Dalam mengelola sumber daya manusia secara profesional, langkah-langkah yang dilakukan meliputi perekrutan pegawai, seleksi, klasifikasi, penempatan di posisi yang sesuai dengan kemampuan, pelatihan, serta pengembangan karir pegawai (Mangkunegara: 2001).

Pegawai Negeri Sipil memiliki peran penting dalam menentukan kegiatan sistem pemerintahan. Rencana yang baik dan sarana prasarana yang memadai tidak cukup untuk menghasilkan output yang maksimal tanpa Sumber Daya Manusia yang kompeten. Organisasi harus terus memperbaiki dan memperbaharui sarana prasarana untuk mengikuti perkembangan dan mempercepat penyelesaian masalah.

Wibowo (2016: 271) berpendapat bahwa kompetensi merujuk pada kemampuan untuk melakukan tugas atau pekerjaan tertentu dengan didasari oleh pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan serta didukung oleh sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan tersebut. Oleh karena itu, kompetensi dapat dianggap sebagai indikator utama dari profesionalisme dalam bidang tertentu yang menjadi keunggulan dalam bidang tersebut.

Penting untuk memahami bahwa kompetensi merujuk pada kemampuan dan karakteristik seseorang sebagai pegawai negeri sipil, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap mental, dan tindakan yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan profesional, efektif, dan efisien. Kompetensi diperlukan agar seseorang dapat berhasil dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Oleh karena itu, kompetensi jabatan merujuk pada kemampuan yang dibutuhkan dan dipersyaratkan untuk menjalankan jabatan tertentu.

Tugas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah membuat dan menjalankan kebijakan mengenai investasi serta menyediakan layanan administrasi untuk izin dan non-izin terkait investasi secara terpadu. Hal ini dilakukan dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, kepastian, dan transparansi. Agar dapat mengerjakan tugasnya dengan baik, Dinas tersebut memerlukan Pegawai Negeri Sipil yang memiliki keahlian dan kompetensi yang memadai. Untuk meningkatkan kinerja pegawainya, Dinas tersebut harus melakukan tindakan lanjut yang sesuai.

Untuk menilai kualitas pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur, dapat diperhatikan latar belakang pendidikan terakhir serta

pelatihan yang pernah diikuti oleh pegawai, seperti diklat teknis mengenai laporan LKPM, diklat dalam jabatan, dan diklat lain yang berkaitan dengan bidang kompetensi masing-masing. Latar belakang pendidikan terakhir menjadi faktor penting dalam mengevaluasi kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan sebagai Pegawai Negeri Sipil, karena pendidikan dapat membantu meningkatkan kualitas dan kapasitas pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Berkaitan dengan konsep "*The Right Man In The Right Place In The Right Job*", hal ini tidak sesuai dengan tujuan menciptakan pegawai yang profesional. Konsep ini menekankan pentingnya menempatkan pegawai pada posisi yang sesuai dengan potensi dan kemampuan yang dimilikinya agar dapat melaksanakan tugas dengan baik. Oleh karena itu, sistem pengangkatan pegawai menjadi sangat penting. Rencana struktur organisasi, termasuk penempatan pegawai pada jabatan struktural, merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang dilakukan pemerintah untuk mencapai *good governance* dan *clean governance* dalam pemerintahan.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur yang bergerak di bidang penanaman modal dan pelayanan publik menjadi alasan utama pentingnya kompetensi pegawai, karena terbatasnya jumlah pegawai yang ditempatkan sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan berdasarkan karakteristik sektor penanaman modal dan pelayanan publik yaitu di bidang ekonomi dan sosial. Hal ini berdampak signifikan, seperti menumpuknya tugas yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Dalam menjalankan tugasnya, pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur harus didukung oleh kompetensi yang baik.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Ummu Kalsum, 2017 Analisis Kompetensi Pegawai Di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru, menunjukkan bahwa Kompetensi Pegawai di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Barru sudah terlaksana, dilihat dari pengetahuan dan keterampilan pegawai, pemahaman konsep dan nilai – nilai sebagai pegawai, karakter pribadi pegawai, dan motivasi kerja pegawai dalam menjalankan tugasnya. Dimana tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui kompetensi pegawai dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. Penelitian Julaili Ismi, 2020 Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Wilayah Provinsi Riau, yang menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Wilayah Provinsi Riau. Kemudian, pada hasilnya indikator tertinggi berada pada pegawai selalu sopan terhadap anggota pegawai, hal ini dikarenakan bahwa antar pegawai pada Kantor Kementerian Agama ini memiliki sikap yang baik dan sopan santun kepada pegawai yang lainnya. Serta, paling rendah berada pada indikator pegawai yang memiliki inisiatif dalam membantu rekan kerja, hal ini dikarenakan bahwa pegawai kurang memiliki rasa tolong menolong terhadap pegawai lainnya, pegawai hanya menyelesaikan tugas untuk dirinya sendiri dan tidak berinisiatif dalam membantu rekan kerjanya. Kemudian adanya penelitian lainnya yakni penelitian Hidayati Nikmah, 2016 Analisis Kompetensi Pegawai dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja dengan dimediasi Kepuasan Kerja Pegawai pada Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Jepara. Dalam penelitian ini permasalahan yakni pekerjaan yang terlalu monoton, memiliki lingkup yang kecil, tidak membutuhkan banyak keahlian dalam penyelesaiannya akan menciptakan rasa jenuh yang diikuti dengan turunnya kepuasan kerja. Penelitian ini mempunyai tujuan menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung antara kompetensi, karakteristik pekerjaan, pegawai terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai pada

Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kabupaten Jepara.



#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Dalam pembahasan tentang kompetensi, tidak dapat dihindari untuk merujuk pada pandangan Spancer (1993) yang dianggap sebagai tokoh utama dalam pengembangan konsep kompetensi di berbagai bidang. Spancer (1993) dalam kutipan yang dikutip oleh Wasistiono dkk (2009: 79) menyatakan bahwa "kompetensi adalah karakteristik yang melekat pada individu yang secara kausal atau sebab-akibat berhubungan dengan kriteria yang dijadikan acuan untuk menjadi efektif dan/atau unggul dalam pekerjaan atau situasi tertentu". Kemudian, penulis menemukan temuan penting yakni Analisis Kompetensi Pegawai Di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru ini yakni Objek penelitian yang berfokus pada kinerja pegawai tergantung faktor yang lebih berpengaruh khususnya demi meningkatkan kinerja pegawai. Sama halnya dengan temuan Julaili Ismi tersebut, peneliti melihat hal yang sama dengan tujuan yakni menganalisis dan mengetahui kompetensi pegawai dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. Kemudian dengan pengaruh positif yang ada serta indikator yang tertinggi maupun terendah berada pada aspek sikap baik sopan santun, tolong menolong dan lainnya. Dengan adanya landasan sikap atau perilaku pegawai yang didasarkan pada nilai-nilai serta Kode Etik dan Kode Perilaku diharapkan bisa mewujudkan aparat pemerintah yang bersih, berwibawa, dan bertanggung jawab. Lainnya, dilihat pada penelitian Hidayati Nikmah dimana lebih berfokus pada kompetensi, karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja yakni pada analisis pengaruh tidak langsung menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kompetensi terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan pegawai, karakteristik Pekerjaan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan pegawai.

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui bagaimana kompetensi pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur., dan untuk mengetahui faktor apa yang menghambat, serta upaya apa yang dilakukan oleh Dinas dalam mengatasinya.

## **II. METODE**

Penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif melalui pendekatan induktif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang nantinya terdapat *output* yang tidak bias didapatkan menggunakan metode kuantitatif ataupun prosedur statistik. Penelitian kualitatif menunjukkan fenomena sosial yang terjadi pada manusia. Dengan metode penelitian deskriptif merupakan sebuah penulisan yang menjelaskan keadaan sebenarnya dari objek penelitian, sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya pada saat penelitian langsung, penyimpulan data tidak hanya berupa angka namun dapat berupa catatan lapangan, naskah, wawancara, memo, dan dokumen lainnya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data diperoleh melalui reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan. Penelitian menggunakan teori kompetensi menurut Wibowo (2016) yakni pengetahuan, keterampilan dan sikap. Wawancara secara mendalam terhadap 17 orang informan yakni terdiri dari Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur, Sekretaris Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur, Kepala Sub Bagian Kepegawaian Dan Umum, Koordinator Substansi Penanaman Modal, Kepala Sub Koordinator Data Dan Informasi, Kepala Sub Koordinator Pengembangan Potensi, Kepala Sub Koordinator Pelaksanaan, Kepala Sub Koordinator Pengembangan, Kepala Sub Koordinator Pengawasan, Kepala Sub Koordinator

Pelayanan Dan Pengaduan, Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur, dan 6 orang Masyarakat.



### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil serta pembahasan dalam penelitian ini merupakan hasil yang diperoleh dari perumusan masalah yang sudah ditetapkan sebelumnya. Hasil dan pembahasan ini penulis didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

#### 3.1 Kompetensi Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kompetensi pegawai merupakan salah satu hal penting yang perlu diperhatikan, karena tentu berkaitan dengan kualitas dari seorang pegawai. Namun jika kompetensi dari seorang pegawai tidak sesuai ketentuan yang ada tentu akan berpengaruh terhadap kualitas terhadap pelayanan dari ASN tersebut. Menurut Wibowo (2016) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

##### a) Pengetahuan (*Knowledge*)

Menurut Wibowo (2016), pengetahuan memengaruhi kompetensi pegawai terutama dalam hal pekerjaan. Pengetahuan meliputi pemahaman tentang bidang pekerjaan, aturan, prosedur, dan metode yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pegawai, serta pendidikan formal yang dimiliki oleh pegawai. Oleh karena itu, pengetahuan adalah faktor penting yang berkontribusi pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Dengan demikian, pengetahuan menjadi elemen penting dalam membangun kompetensi pegawai yang termuat dalam Pendidikan pelatihan dan pengalaman.

##### 1. Pendidikan

Berbicara mengenai kompetensi tentu sebagai pegawai mempunyai dasar pengetahuan yang ada. Terutama pengetahuan dalam bidang pekerjaan. Karena hal ini merupakan dasar yang harus dimiliki oleh seorang pegawai. Yang dimana hal ini dimiliki oleh pekerja dalam bekerja dengan tujuan agar mampu mengembangukan kemajuan yang ada dalam organisasi maupun kantor tersebut yang dapat berdampak baik bagi kepentingan pekerjaan yang ada.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, pegawai yang berkompeten dalam hal ini belum sesuai dengan bidang pekerjaannya, sehingga kualitas dan kuantitas dari SDM perlu ditingkatkan lagi. Pegawai yang bekerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur memiliki latar belakang pendidikan yang bervariasi. Beberapa karyawan memiliki latar belakang pendidikan yang tidak cocok dengan klasifikasi yang dibutuhkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Hal ini didukung dengan pernyataan yang diberikan oleh Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur berkata: Kalau mau ditarik mundur sedikit ya, mengapa bisa terdapat pegawai yang latar belakang pendidikan atau gelarnya bisa beragam dan tidak sesuai dengan kualifikasi dinas, tentu saja tidak bisa terlepas dari campur tangan politik dan juga birokrasi yang terjadi dalam dinamika pemerintahan. Namun ternyata,

dengan profil pegawai yang beragam itu tidak menjadi masalah bagi pegawai tersebut dalam melakukan pekerjaannya. Terbukti dari pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan baik dan juga tepat waktu sesuai dengan apa yang telah diberikan kepada pegawai tersebut. Sehingga, dapat diketahui bahwa memang masih banyak pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang latar belakang pendidikannya tidak sesuai dengan bidang serta klasifikasi yang dibutuhkan di Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur.

## 2. Pelatihan

Latar belakang yang dimiliki oleh pegawai Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu didapatkan dari diklat atau pelatihan yang diikuti mengenai bidang pekerjaannya masing-masing yakni ada 16 uraian kegiatan diklat bersertifikat yang diselenggarakan Pusat dan Daerah. Salah satunya yakni diklat Sistem Informasi potensi Investasi Daerah (SIPID) yang diikuti oleh 4 orang pegawai. Sehingga dari uraian tersebut pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur telah mengikuti beberapa kegiatan bimtek dan pelatihan guna meningkatkan pengetahuan untuk menunjang kemampuan pegawai untuk mengerjakan tugas berdasarkan bidang pekerjaannya.

## 3. Pengalaman

Bagi seorang ASN tentu pengetahuan menjadi hal yang tentu dimiliki. Akan tetapi pengetahuan yang dimaksud bukan hanya sebuah pengetahuan, tetapi pengetahuan yang mampu mendukung dalam pekerjaan yang berlangsung yakni pengalaman kerja pegawai yang dimiliki oleh individu pegawai maupun kelompok. Karena kompetensi diartikan sebagai kemampuan seseorang yang dapat terobservasi, Hal ini yang dapat memaksimalkan produktivitas suatu organisasi.

Pengalaman yang dimiliki oleh pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yakni pengalaman dalam mengatur waktu maupun perencanaan yang akan dilaksanakan dari individu yang pernah mengikuti organisasi pada masa jenjang Pendidikan, hal lainnya pengalaman yang digunakan ialah bagaimana pegawai mampu menggunakan perkembangan teknologi untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya baik dalam penggunaan word maupun excel, hal dasar ini dapat digunakan dalam menunjang kinerja pegawai. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur tetap berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan pengalaman yang dimiliki oleh pegawai sesuai dengan yang dibutuhkan oleh dinas.

### **b) Keterampilan (*Skill*)**

Menurut Wibowo (2014) keterampilan merupakan keterampilan kerja yang dibutuhkan dalam bidang tugas masing-masing, seperti mengoperasikan mesin, kejelasan dan keberanian dalam menulis, memaparkan, memeriksa kendaraan dan lain-lain. Dari konsep tersebut, dapat dipahami bahwa keterampilan dalam kompetensi pegawai merupakan fokus pada kemampuan pegawai untuk melaksanakan tugas dan menyelesaikan pekerjaan. Hal ini juga memiliki dampak yang signifikan pada kualitas pelayanan publik, yang mencakup pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pegawai.



## 1. Komunikasi

Keterampilan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan sangatlah penting, yang mana apabila seorang pegawai memiliki keterampilan yang baik dalam bekerja tentu saja akan menghasilkan kinerja yang baik juga. Caranya dalam mengolah informasi dari masalah yang diterima atau dihadapi agar solusi yang diberikan dapat berjalan dengan optimal dengan begitu masyarakat pun mendapat kepuasan. Selain pendidikan formal sebaiknya didukung dengan kemampuan yang lain untuk menangani tugas yang diberikan, dalam hal ini ialah keterampilan dari aparatur tersebut.

Keterampilan secara komunikasi dapat bermanfaat baik untuk dinas maupun masyarakat, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Komunikasi yang diperlukan disini ialah bagaimana interaksi yang terjadi antara pegawai dengan masyarakat, baik memberikan informasi terkait bagaimana alur pelayanan yang diberikan maupun mampu dalam mengarahkan dengan jelas dan tepat jika ada masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan langsung dari dinas. Masyarakat membutuhkan pegawai yang mampu memberikan pelayanan terbaik agar kebutuhannya dapat terpenuhi dengan baik. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keterampilan yang dimiliki telah berjalan dengan baik apabila dilihat dari kemampuan berkomunikasi baik secara tulisan maupun lisan yang kemudian selalu ditingkatkan dengan keterampilan lainnya untuk mencapai pelayanan yang berjalan secara efektif dan efisien.

## 2. Menulis

Dalam dunia kerja selalu saja dihadapi dengan tantangan ataupun masalah yang jenisnya beragam. Sehingga, kemampuan dalam keterampilan sangat dibutuhkan dalam bekerja. Selain mampu berkomunikasi dengan baik, maka kemampuan dalam menulis merupakan hal yang patut dimiliki oleh pegawai. Keterampilan menulis yakni kemampuan untuk mengekspresikan ide dengan jelas, berkomunikasi dengan efektif, dan mempengaruhi orang lain melalui tulisan adalah keterampilan yang sangat berharga. Oleh karena itu, menulis memiliki peran yang penting dalam pengembangan karir dan kesuksesan organisasi.

Keterampilan menulis dapat menyampaikan pesan secara tertulis dengan efisien dan mengurangi miskomunikasi antar pegawai. Selain itu, kepercayaan orang lain terhadap kita akan lebih meningkat, karena aspek dari menulis ini dapat dilihat juga bagaimana tata Bahasa yang digunakan terutama dalam menyampaikan pesan kepada atasan yang dimana hal tersebut sering digunakan ketika mengajukan surat. Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur, pelayanan kepada masyarakat diperoleh dari loket pelayanan terpadu yang ada di OPD, sehingga kemampuan ini dibutuhkan untuk memberikan pelayanan terbaik.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu beliau mengemukakan: Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi melalui pesan tertulis sudah baik, dengan tata Bahasa yang tepat mampu menjadikan hal tersebut sebagai bentuk pelayanan yang baik sehingga masyarakat mampu menerima atau memperoleh informasi dengan tepat. Selain itu, keterampilan dalam bidang ini sehingga adanya surat yang jelas dengan Bahasa yang tepat. Saya rasa hal tersebut sudah merupakan bentuk komunikasi yang baik

antar rekan kerja yakni para pegawai maupun antar pegawai dengan masyarakat. Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pihak dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur sudah memberikan pelayanan yang baik.

**c) Sikap (*Attitude*)**

Menurut Wibowo (2016), attitude atau sikap mencerminkan karakteristik seseorang di tempat kerja, seperti kejujuran, empati, dan stamina. Dengan demikian, sikap dalam kompetensi pegawai dapat diartikan sebagai integritas dan komitmen kerja yang diperlukan untuk mendukung kinerja dan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

1. Disiplin

Menjadi seorang pegawai tentu harus memiliki sifat positif dalam bekerja yakni salah satunya disiplin, baik disiplin waktu maupun disiplin dalam menyelesaikan tugas serta disiplin terhadap aturan yang berlaku. Disiplin dalam bekerja merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai, karena merupakan sarana untuk melatih kepribadian pegawai agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik. Sikap dan perilaku yang diterapkan, serta dari pemimpin yang mampu menjadi teladan bagi bawahannya maupun sesama rekan kerja yang mampu mengajak dalam disiplin bekerja. Sikap disiplin yang diterapkan oleh pegawai yang dapat mempengaruhi kinerja telah dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut harus dipertahankan dan untuk ditingkatkan karena akan memberikan dampak positif bagi kinerja OPD.

2. Jujur

Sikap yang patut dimiliki oleh seorang pegawai terutama Aparatur Sipil Negara (ASN) ialah integritas. Seorang pegawai yang memegang teguh integritas akan tercermin dari sikapnya dalam bekerja. Integritas menunjukkan konsisten antara ucapan dan perbuatan dalam kehidupan sehari-hari, salah satu wujud integritas ialah kejujuran. Sehingga, pegawai yang bekerja dengan menjadikan kejujuran sebagai salah satu kunci maupun tolak ukur maka apa yang kerjakannya akan berjalan dengan baik. Pelayanan yang diharapkan ialah pelayanan yang mampu memberikan yang terbaik, salah satunya dengan sikap yang dipegang teguh oleh pegawai kepada masyarakat karena masyarakat memberikan kepercayaan penuh kepada pegawai dalam mengurus hal yang dibutuhkan. Jika melihat pada aspek kejujuran, secara garis besar pegawai telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan mengkedepankan integritas. Hal ini menjadi sangat penting untuk dapat dipertahankan, dan menjadi contoh yang baik guna mewujudkan ASN yang profesional dalam bekerja.

3. Percaya Diri

Sikap pegawai menjadi sangat penting karena hal tersebut yang akan menentukan bagaimana pelayanan yang diberikan, jika dalam memberikan pelayanan tidak adanya sikap yang baik maka berpengaruh pada penilaian terhadap organisasi. Sikap lainnya yang dibutuhkan dalam bekerja yakni percaya diri, percaya diri dapat mengeluarkan energi positif ke sekitar sehingga jika pegawai mampu memberikan energi positif maka

masyarakat yang datang untuk meminta layanan akan merasa aman dan nyaman. Interaksi dengan orang sekitar mampu menjadi berharga jika kita dapat meyakinkan orang lain terhadap kemampuan yang kita miliki, dalam hal ini masyarakat datang untuk dilayani karena stigma pelayanan yang ada mampu dengan baik diselesaikan oleh pegawai dilatarbelakangi dengan tugas yang wajib diselesaikan. Sehingga dapat dikatakan pegawai telah mengetahui dan melaksanakan tugas dengan baik namun percaya diri yang dimiliki individu mesti ditingkatkan, latar belakang pendidikan pegawai menjadi satu alasan percaya diri yang belum dimiliki oleh semua pegawai, namun tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mewujudkan sikap percaya diri terhadap pegawai jika keingintahuan serta motivasi belajar maka dapat mewujudkan hal tersebut.

#### 4. Santun

Menjadi pegawai yang profesional merupakan suatu keharusan dalam menjalankan pekerjaannya, dalam hal ini profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimana pegawai juga dituntut untuk melayani dengan hormat, sopan dan tanpa tekanan seperti yang telah diatur dalam Undang-undang Nomor 5 tahun 2014, hal ini dimaksudkan demi memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat secara keseluruhan. Berdasarkan wawancara bersama Kepala Sub Koordinator Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyampaikan bahwa: Pegawai yang profesional artinya adalah sebelum dia memberikan pelayanan, dia harus memahami bidang pekerjaannya agar pada saat masyarakat memberikan masalah pegawai dapat memberikan solusi yang tepat. Pegawai juga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan prinsip 3S yaitu senyum, salam, sapa. Pegawai juga tidak boleh membedakan masyarakat yang datang. Dengan menjaga profesionalitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka masyarakat akan menaruh kepercayaan dan ada rasa puas. Terbukti dengan tidak ada pengaduan ataupun keluhan yang diterima mengenai pelayanan yang diberikan oleh kami. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pernyataan dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur terbukti benar bahwa para pegawai telah menunjukkan sikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terbukti dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat dan mereka mengaku cukup dengan pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur.

### **3.2 Faktor Penghambat Kompetensi Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satau Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur**

Dalam memenuhi standar kompetensi pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satau Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur tentu saja menghadapi beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Berikut ini merupakan faktor penghambat kompetensi pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satau Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur.

#### 1. Kurangnya Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kurangnya kompetensi SDM dalam hal ini terkait dengan latar belakang pendidikan pegawai yang belum sesuai dengan bidang penempatannya. Hal tersebut merupakan salah satu kendala dalam pelaksanaan kompetensi pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur sehingga kualitas dan kuantitas dari SDM perlu ditingkatkan lagi. Dinas PMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur mengalami kekurangan

pegawai dengan latar belakang yang sesuai dengan klasifikasi yang dibutuhkan oleh OPD. Hal ini ditandai dengan masih banyak pegawai dengan latar belakang pendidikan yang tidak sesuai sehingga dalam pelaksanaan program kerjanya terdapat kendala yang dapat mengakibatkan kinerja dari OPD menjadi berkurang, terutama pada saat mengatasi masalah yang spesifik tentang Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan.

## 2. Anggaran yang terbatas

Faktor penghambat dalam pelaksanaan peningkatan kompetensi oleh DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur ada dilingkup dinas itu sendiri. Seperti yang diungkapkan oleh Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur menyampaikan bahwa : Dalam meningkatkan kompetensi pegawai memang terdapat masalah yang ada pada kami sendiri, yaitu mulai dari anggaran yang terbatas untuk melaksanakan program kerja sehingga keperluan yang menyangkut dengan pegawai seperti perjalanan dinas dan pelaksanaan diklat atau pelatihan dipangkas. Tentu saja hal ini sangat berpengaruh sehingga intensitas pelaksanaan seminar dan bimtek bagi pegawai dinilai kurang.

Dari hasil wawancara tersebut, maka masalah internal yang didapati dalam meningkatkan kompetensi pegawai yaitu kurangnya anggaran yang disebabkan oleh kondisi keuangan daerah yang sedang terpuruk sehingga berdampak pada pengurangan pagu anggaran kepada seluruh OPD yang ada di Provinsi Nusa Tenggara Timur, karena dalam melaksanakan seminar dan bimtek tentu saja memerlukan anggaran.

### **3.3 Upaya yang Dilakukan dalam Mengatasi Faktor Penghambat Kompetensi Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur**

Dalam mengatasi permasalahan tersebut, perlu adanya langkah untuk mencari solusi sehingga permasalahan tersebut dapat diselesaikan secara maksimal. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah:

#### 1. Peningkatan Kualitas Dan Kompetensi Pegawai

Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi NTT sebagai instansi teknis yang diberi tanggungjawab pada urusan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentunya membutuhkan aparatur yang memiliki pengetahuan dan kemampuan teknis. Untuk peningkatan kapasitas pegawai perlu dilakukan pelatihan dan bimbingan teknis untuk kelancaran pelaksanaan tugas pada masing-masing unit kerja. Dari aspek peningkatan kualitas dan kompetensi SDM pegawai, setiap tahunnya dilakukan berbagai pelatihan, bimbingan teknis, workshop melalui kegiatan-kegiatan yang dalokasikan anggarannya dalam APBD Provinsi NTT maupun yang diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat dan Perangkat Daerah lainnya. Selain itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur juga mengingatkan para pegawai agar selalu bekerja sesuai dengan SOP pada unit kerja masing-masing. Hal ini juga secara tidak langsung membuat pegawai bisa beradaptasi dengan pekerjaan khususnya pegawai yang latar belakang pendidikannya tidak sesuai dengan bidangnya. Pegawai harus bekerja sesuai dengan SOP yang ada di unit kerjanya dan juga harus diikuti dengan pelatihan yang terkait dengan bidang pekerjaannya agar dapat beradaptasi dengan bidang pekerjaannya walaupun pegawai tersebut memiliki latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan bidangnya.

2. Memaksimalkan Penyesuaian Kegiatan Bimbingan Teknis Secara Online dan Gratis  
Keterpurukan kas daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur mengakibatkan pengurangan pagu anggaran kepada setiap OPD di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Hal ini juga terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur. Menyikapi hal tersebut, pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur ditantang untuk harus berinovasi dan merencanakan dengan matang penggunaan anggaran yang terbatas agar program kerja dan juga peningkatan kompetensi pegawai dapat berjalan semaksimal mungkin dengan anggaran yang ada. Sehingga upaya yang dilakukan oleh Perangkat daerah untuk menghadapi permasalahan mengenai kurangnya anggaran adalah dengan mengikuti kegiatan bimbingan teknis yang dilakukan secara online dan gratis. Dalam hal ini penulis menyimpulkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur terkait terbatasnya anggaran yang dimiliki karena adanya penurunan pagu anggaran terhadap OPD dalam mengembangkan kompetensi pribadinya ialah dengan mengoptimalkan penyesuaian kegiatan bimbingan teknis secara *online* dan gratis yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat melalui link *zoom* atau *google meet* sehingga pegawai tetap mendapatkan ilmu baru dan dapat menambah wawasan yang berkaitan dengan pengembangan kompetensi sumber daya aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Kompetensi merupakan nilai dasar dan kemampuan lebih yang dimiliki oleh seseorang, seperti ilmu pengetahuan, skill keterampilan dan sikap sopan santun dalam melaksanakan tugas tanggung jawabnya untuk meningkatkan hasil produktifitas kinerja serta mewujudkan sasaran impian dari suatu organisasi. Kompetensi menjadi sangat penting sehingga patut menjadi perhatian dalam kinerja seorang pegawai sehingga hal inilah yang menjadi salah satu alasan utama penulis melakukan penelitian terhadap kompetensi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur. Yang dimana terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai referensi, sehingga dapat terlihat yakni Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Ummu Kalsum terdapat pada tujuan penelitian yakni untuk mengetahui tentang kompetensi pegawai serta metode penelitian yang digunakan yakni kualitatif deskriptif, sedangkan perbedaannya terdapat pada teori serta indikator yang akan diteliti mengenai kompetensi. Selain itu, Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayati Nikmah yaitu pembahasan mengenai kompetensi pegawai, sedangkan perbedaannya terletak pada pokok bahasan penelitian yaitu membahas mengenai pengaruh kompetensi secara langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan kerja dan dan kinerja pegawai serta metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan uji hipotesis.

### **3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)**

Penulis menemukan faktor penghambat yakni faktor penghambat karena hal tersebut baik jika menjadi perhatian untuk dievaluasi guna faktor-faktor ini tidak lagi menjadi penghambat namun menjadi faktor pendukung untuk mewujudkan kompetensi baik dari aparatur maupun organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur.

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa pengetahuan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur dinilai masih kurang tepat dengan bidang pekerjaannya karena masih banyak pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kemudian, melihat pada keterampilan pegawai secara komunikasi maupun keterampilan menulis. Hal ini menjadi penting dalam mewujudkan pelayanan public yang baik. Sedangkan berkaitan dengan sikap kerja yang dimiliki pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur dapat dikategorikan baik secara aspek disiplin, jujur, percaya diri, dan santun. Sehingga, kompetensi merangkum pengetahuan, keterampilan dan sikap dikategorikan baik yang diberikan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur.

**Keterbatasan Penelitian.** Pada saat menjalankan penelitian terdapat suatu keterbatasan, baik tempat, tenaga, dan waktu, yang diteliti secara terbatas dengan melakukan penelitian di satu lokasi OPD dengan berfokus pada kompetensi yang berdasar pada teori Wibowo (2016).

**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 kompetensi ASN untuk menemukan hasil yang lebih mendalam serta melihat perkembangan yang telah dilakukan.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa dalam proses penelitian ini mengalami banyak sekali hambatan, namun dengan segala kerelaan hati penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan, dan saran serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak internal Institut Pemerintahan Dalam Negeri, orang-orang terkasih, serta pihak di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur beserta jajarannya.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU-BUKU

Sedarmayanti. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sidiq, Umar. (2019). Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan. Ponorogo: CV. Nata Karya.

Simangunsong, F. (2016). Metodologi Penelitian Pemerintahan. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Wibowo. 2016. Manajemen Kinerja Edisi Kelima. Jakarta: Raja Grafindo Persada

### B. JURNAL

Kalsum, Ummu. 2017. Analisis Kompetensi Pegawai Di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru.

Ismi, Julaili. 2021. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Wilayah Provinsi Riau.

Nikmah, Hidayati. 2016. Analisis Kompetensi Pegawai Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Dengan Dimediasi Kepuasan Kerja Pegawai Pada Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Jepara.