

**KOMPETENSI APARATUR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SALATIGA PROVINSI JAWA
TENGAH**

Agus Setyono

28.0621

Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur

Fakultas Manajemen Pemerintahan, IPDN

Email : agussetyono808@gmail.com

ABSTRACT

Problems: The author focuses on the problem of how the competence of the apparatus in providing good public services to the community. **Purpose:** The purpose of this study was to find out to describe the competence of the apparatus in improving the quality of public services at the Office of Investment and One Stop Services in Salatiga City. **Methods:** This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques used by the author are interviews, observation, and documentation. **Results:** The findings obtained by the author in this study are limited budget, inadequate quantity and quality of the apparatus, lack of discipline in the apparatus at work, lack of awareness of the apparatus on the importance of education and training. **Conclusion:** the competence of the apparatus in improving the quality of public services in the Office of Investment and One Stop Services in the City of Salatiga, Central Java Province in the competence of the apparatus in the Office of Investment and One Stop Integrated Services in the City of Salatiga in improving the quality of public services has not been good. faced and the problems that still exist.

Keywords: Competence, Apparatus, Public Service

ABSTRAK

Permasalahan: Penulis berfokus pada permasalahan bagaimana kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui untuk menggambarkan kompetensi aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu keterbatasan anggaran, kuantitas dan kualitas aparatur yang belum memadai, kurang disiplin aparatur dalam bekerja, kurang kesadaran aparatur akan pentingnya pendidikan dan pelatihan. **Kesimpulan:** kompetensi aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga Provinsi Jawa Tengah dalam Kompetensi aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum baik ini dapat dilihat dari kendala yang di hadapi serta permasalahan yang masih didapatkan.

Kata kunci: Kompetensi, Aparatur, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Seiring dengan berjalannya era globalisasi membuat pemerintah dituntut untuk melakukan segala perubahan di seluruh pejurur kehidupan. Pemerintah harus mampu untuk menjalankan dan mewujudkan pemerintahan yang baik. Terlebih dalam pengeloan pelayanan publik pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kompetensi dari aparatur sangat di perlu dalam menyelenggrakan pelayanan.

Pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public menjelaskan tentang beberapa asas yang menjadi indikator sebuah pelayanan yaitu

adanya kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Namun pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi pada saat ini belum sesuai dengan harapan dan belum mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri.

Kompetensi aparatur yang baik sangatlah dibutuhkan untuk mewujudkan pelayanan publik yang diharapkan. Dengan kompetensi aparatur yang baik maka pelayanan kepada masyarakat akan maksimal dan masyarakat menjadi puas terhadap pelayanan yang didapatkan.

I.2. Permasalahan

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan kompetensi aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga. Menurut berita yang diakses penulis dalam tagar.id pada 21 September 2020 pukul 19.45 terdapat 126 keluhan masyarakat akibat kurang optimalnya pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah. Keluhan masyarakat tersebut rata-rata mengenai pelayanan yang dilakukan pada tingkat kabupaten/kota. Dimana hasil keluhan tersebut dicatat sejak bulan Januari hingga September di tahun 2019. Survei Kepuasan Sementara itu berdasarkan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan terpadu satu pintu yang dilaksanakan DPMPTSP diketahui 13 persen menyatakan sangat baik, 77 persen menyatakan baik, dan 10 persen menyatakan kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Kurangnya kesadaran aparatur untuk meningkatkan kompetensi menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi. Banyak aparatur yang belum melaksanakan pendidikan dan pelatihan.

I.3. Penelitian sebelumnya

Penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan pada penelitian ini yaitu: penelitian milik Rinaldi (2012) (jurnal 945-2312) yang menghasilkan penelitian dari 14 unsur pelayanan yang dijadikan sebagai ukuran, secara umum berdasarkan kriteria yang ditentukan termasuk kedalam kategori baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara yaitu rendahnya SDM (kesadaran yang kurang dan motivasi yang diberikan pada pelayanan), masih rumitnya dan proses yang panjang pada sistem dan prosedur, dan dalam mengurus perizinan yang menyangkut prosedur, waktu dan biaya masih belum adanya Standar Pelayanan Minimal.

Penelitian milik Simin *et al.*, (2019) (1123-12904) menggunakan metode penelitian yaitu metode sosialisasi/pelatihan mengenai (1) musyawarah desa (mudes), (2) tugas pokok dan fungsi (tupoksi) perangkat desa dan, (3) kinerja perangkat desa. Melalui metode sosialisasi/pelatihan tersebut diharapkan guna kinerja perangkat Desa Kutasari lebih berkualitas. Hasil penelitian milik Simin *et al.*, (2019) menunjukkan bahwa pemahaman dan ketrampilan terhadap tugas pokok dan fungsi perangkat desa, pemahaman terhadap musyawarah desa, dan pemahaman terhadap kinerja menunjukkan kondisi yang meningkat.

Teknik analisis penelitian yang digunakan Susila (2010) (1844) yaitu pengujian regresi linear berganda. Penelitian ini menghasilkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu daya tanggap, bukti fisik, kredibilitas, dan empati. Oleh sebab itu diharapkan perlunya semua faktor tersebut ditingkatkan oleh seluruh aparat kantor Jagalan. Pimpinan unit kerja juga selalu memberikan arahan kepada bawahannya dan semua stafnya diharapkan untuk mengikuti pelatihan guna meningkatkan ketrampilan yang terkait agar pelayanan kepada masyarakat meningkat sehingga kepuasan masyarakat juga meningkat.

Hermansyah (2013) (E-Journal) menemukan hasil penelitian bahwa masih belum baiknya pelaksanaan pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. (1) Tidak transparansi mengenai proses dan tata cara segala pengurusan dinilai kurang layak karena papan petunjuk prosedur sudah rusak dan sulit dipahami serta berbelit-belit sehingga sulit dipahami masyarakat. (2) Akuntabilitas seperti tidak ada kepastian mengenai waktu dan biaya pelaksanaan yang tidak diinformasikan dengan baik oleh pegawai kepada masyarakat. (3) kondisional yang berjalan dengan baik karena para pegawai telah melayani masyarakat dengan mendengarkan keluhan masyarakat. (4) Perlunya meningkatkan partisipatif para pegawai dalam melayani masyarakat. (5) Tidak adanya sistem dalam antrian masyarakat, karena pegawai kerap tidak mengetahui siapa yang akan dilayani duluan. (6) Para pegawai kerap bekerja tidak sesuai standar yang ditentukan seperti tidak mengenakan tanda pengenal, dan tidak memakai baju seragam.

Rizki (2016) (jurnalilmiah) menghasilkan penelitian bahwa masih terdapat beberapa indikator yang diuji pada variabel kompetensi aparatur Kantor Samsat Kabupaten Ciamis memiliki kategori rendah. Hal itu dikarenakan kurang tanggapnya petugas dalam menghadapi masalah, rendahnya kemampuan petugas dalam berkomunikasi. Belum tersedianya gedung yang representatif, belum memadai area parkir dan belum optimalnya tata ruang kantor yang baik merupakan penyebab variabel sarana dan prasarana Kantor Samsat Kabupaten Ciamis masih ditemukan beberapa indikator berkategori rendah. Variabel kualitas pelayanan publik memiliki kategori tinggi namun ditemukan beberapa indikator rendah yaitu berbelit-belitnya prosedur / sistem pelayanan

I.4. .Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Dari penelitian sebelumnya yang telah dipaparkan, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu bahwa pada peneliti ini menggunakan komponen

kompetensi menurut Spencer dalam Sudarmanto (2014:53) dapat berupa: *Motives, Traits, Self Concept, Knowledge, and Skill*

I.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui untuk menggambarkan kompetensi aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga.

II. METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif sering disebut metode naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting). Menurut Sugiyono (2014:9) yang disebut dengan metode penelitian kualitatif adalah metode yang bersifat natural/alamiyah dengan menjadikan peneliti sebagai instrumen kunci dan menggunakan triangulasi data yang bersifat induktif dan lebih generalisasi. Metode magang yang digunakan penulis yaitu metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Penelitian deskriptif menurut Moleong (2011:11) mengemukakan bahwa dalam penelitian deskriptif yaitu informasi yang didapatkan berupa kata-kata dan gambar yang dijadikan poin penting dalam sebuah penelitian artinya tidak menggunakan angka. Informasi yang didapatkan akan berupa catatan, foto, sehingga penulis mendapatkan informasi dalam bentuk dokumen. Penelitian secara deskriptif harus memusatkan perhatian kepada permasalahan yang terjadi dan juga peneliti bisa mendeskripsikan peristiwa dan kejadian secara runtut. Peneliti harus mendeskripsikan peristiwa yang menjadi pusatperhatian tanpa ada perlakuan khusus terhadap peristiwa atau kejadian tersebut. Tujuan utama dalam melakukan penelitian yaitu untuk mengumpulkan data yang digunakan sebagai acuan dalam menulis laporan penelitian. Penulis tidak dapat mendapatkan data yang dibutuhkan apabila tidak mengerti dan paham mengenai teknik pengumpulan data. Proses pengumpulan data dapat diperoleh dengan berbagai cara dan sumber

tergantung kondisi dan kebutuhan. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

III.1. Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga harus memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan aparatur merupakan komponen inti dan merupakan penggerak dari jalannya roda pemerintahan. Kesuksesan dan keberhasilan dari suatu Organisasi Perangkat Daerah ditentukan oleh aparatur yang bekerja dan mampu melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.

III.1.1. Motif

Motif merupakan semangat yang mendorong seorang aparatur untuk melakukan suatu pekerjaan agar nantinya tercipta suatu pelayanan publik yang maksimal. Dalam melakukan pelayanan publik, aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga harus memiliki semangat dalam melakukan pekerjaannya sehingga muncul inovasi-inovasi yang bermanfaat. Dinas DPMPTSP Kota Salatiga dalam memberikan motivasi kerja kepada aparaturnya masih kurang baik, hal ini dapat dilihat dari masih ditemukan aparatur meninggalkan kantor saat jam kerja dan itu tidak diberikan hukuman keras kepada mereka yang melanggar karena kurangnya pengawasan dari atas secara langsung terhadap aparatur tersebut serta keterbatasan sarana dan prasarana kantor yang kurang memadai sehingga menyebabkan motivasi aparatur dalam menyelesaikan tugas menjadi berkurang.

III.1.2. Sifat

Karakter merupakan karakteristik fisik dan respon-respon konsisten terhadap situasi atau informasi dan menentukan dirinya tentang bagaimana kemampuan dirinya dalam melakukan suatu hal. Sementara sifat merupakan karakteristik yang melekat pada diri

seorang atau watak yang mencerminkan dari tingkah laku orang tersebut dan bagaimana seseorang merespon sesuatu. Aparatur yang bertugas melaksanakan pelayanan telah menunjukkan sikap yang baik dalam bekerja. Mereka dapat mengendalikan diri dalam memberika pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat, ini dapat dilihat dari sikap petugas menjelaskan secara rinci berkas yang dibutuhkan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

III.1.3. Konsep Diri

konsep diri merupakan sikap atau nilai-nilai yang dimiliki oleh seseorang yaitu bagaimana seorang paratur harus bersikap. Konsep diri berhubungan dengan persepsi individu dengan dirinya. Konsep diri ini juga merujuk pada bagaimana aparatur bersikap kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Menurut pengamatan penulis aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga memiliki konsep diri yang cukup bagus ini dapat dilihat dari Sikap perilaku dan tutur kata yang baik, sopan dan santun merupakan kunci utama yang penting diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dapat diartikan bahwa salah satu kompetensi yang harus dimiliki aparatur adalah harus menjaga sikap dengan mengendalikan dirinya dan menunjukkan sikap ramah, terutama ketika melayani masyarakat.

III.1.4. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu dan pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Pengetahuan juga merupakan hasil dari usaha untuk tahu. Tingkat pengetahuan dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu tingkat pendidikan aparatur, kesesuaian pendidikan yang dimiliki dengan bidang tugas, serta pengalaman melaksanakan pendidikan dan pelatihan. Pengalaman kerja juga bisa mendapatkan banyak informasi dari pengalaman dirinya maupun orang lain.

Pengetahuan menjadi sangat berpengaruh terhadap aparatur dalam menyelesaikan pekerjaannya. Berdasarkan data yang penulis dapat diperoleh bahwa sebagian besar aparatur DPMPTSP Kota Salatiga didominasi oleh lulusan sarjana (S1). Pendidikan dan pelatihan berguna untuk meningkatkan kompetensi akan tetapi tidak semua aparatur mempunyai kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan karena terbatasnya anggaran dan jumlah kuota.

III.1.5. Keterampilan.

keterampilan merupakan aspek penting dalam pengembangan kompetensi yang harus dimiliki oleh aparatur. Untuk mewujudkan maka diperlukan faktor pendukung untuk menunjang keterampilan tersebut, diantaranya fasilitas dan sikap positif serta adanya dukungan dari pihak lainnya, faktor ini juga berpengaruh dalam meningkatkan keterampilan yang dimiliki. Keterampilan dapat mempermudah seorang aparatur dalam menyelesaikan tugasnya, tetapi walaupun seorang aparatur pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan masih ada juga yang keterampilannya belum ditingkatkan. Keterampilan yang dimiliki oleh aparatur di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga masih kurang ini dapat dilihat dari yang pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan hanya beberapa aparatur saja, namun ini dikarenakan banyak faktor yang mempengaruhi seperti terbatasnya anggaran, kuota, sarana dan prasarana yang terbatas, serta keinginan aparatur dalam meningkatkan keterampilan.

III.2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur dari pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi aparatur menjadi salah satu dimensi dari tolak ukur utama yang dijadikan bahan sebagai acuan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kemudian oleh Zeithami, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh

konsmen, ada indikator pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

III.2.1. Tangibles (berwujud)

Dimensi tangibles (berwujud) ialah suatu dimensi yang dilihat dari penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan media komunikasi dalam memberikan pelayanan seperti : sarana dan prasarana yang ada di kantor DPMPTSP Kota Salatiga, kerapian aparatur, mudahnya aksesibilitas pelayanan dan kedisiplinan aparatur. Apabila itu semua bisa diterapkan maka masyarakat akan dengan mudah memberikan penilaian dan kesan positif. Pelayanan akan buruk dan tidak terpenuhi apabila dimensi tersebut tidak terpenuhi dan masyarakat menjadi kecewa.

Untuk mengukur dimensi tangibles dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor DPMPTSP Kota Salatiga dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat
2. Kenyamanan tempat dalam memberikan pelayanan
3. Kemudahan dalam proses pelayanan
4. Kedisiplinan dari aparatur dalam memberikan pelayanan
5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Kemudian dalam sarana dan prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga masih dirasa kurang dan belum ideal yang nantinya akan berakibat pada kurang puasnya pelayanan yang di berikan dan mengakibatkan masyarakat menjadi kurang puas terhadap pelayanan.

III.2.2. Dimensi realibility (kehandalan)

Dimensi realibility (kehandalan) merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh seorang aparatur dalam upaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan memuaskan. Dimensi realibility juga merupakan suatu kehandalan

penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten sesuai dengan yang disajikan petugas layanan.

Mengukur dimensi realibility ini dapat diukur melalui beberapa indikator berikut :

1. Tingkat kecermatan aparatur dalam melayani masyarakat
2. Memiliki standar prosedur yang jelas
3. Kemampuan dan keahlian aparatur dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan

Kehandalan Aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih mengalami kekurangan ini disebabkan karena Jumlah aparatur saat ini masih terbilang belum ideal, ini bisa dilihat dari aparatur di bagian *front office* yang mengakibatkan proses pelayanan kurang maksimal dan terjadi penumpukan di kantor, kemudian kebijakan tentang SOP yang dikeluarkan belum disosialisasikan ataupun banner yang di tampilkan di ruang pelayanan hanya diungkap, sehingga masih ada juga yang minta cepat dan mengeluh dengan kesan aparatur sangat lamban. Serta yang menjadi kekurangan terakhir yaitu aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga belum seluruhnya mampu menguasai teknologi terkhususnya komputer dan internet.

III.2.3. Dimensi responsiveness (ketanggapan)

Dimensi responsiveness (ketanggapan) yaitu sikap tanggap dan cekatan dari petugas dalam merespon segala sesuatu kebutuhan pelayanan bagi masyarakat sesuai dengan prosedur yang sudah di tetapkan sebelumnya. Itu semua merupakan sikap tanggap dari paratur dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap dan cekatan ini berhubungan dengan akal dan pola pikir aparatur yang di tampilkan kepada pengguna layanan untuk mengukur dimensi responsiveness dalam usaha menegtahui kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Merespon setiap pengguna yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat
3. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
4. Semua keluhan pelanggan direspon pegawai

Ketanggapan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga diukur berdasarkan indikator diatas dapat dikatakan sudah baik, hal ini dapat dilihat dari respon yang dilakukan Pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan secara merata, namun ada juga beberapa hal yang belum baik dilaksanakan yaitu indikator Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat ini dikarenakan bahwasannya ada beberapa faktor yang mempengaruhi salah satunya kekurangan aparatur.

III.2.4. Dimensi Assurance (jaminan)

Dimensi assurance (jaminan) yaitu mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki aparatur, bebas dari bahaya, resiko, dan keragua-raguan. Jaminan adalah usaha perlindungan yang disediakan untuk masyarakat terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi assurance di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga dapat dilihat dari berbagai indikator berikut :

1. Aparatur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2. Pegawai memberikan jaminan biaya dalam memberikan pelayanan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga dalam memberikan jaminan kepada masyarakat tidak sedikitpun memungut biaya yang diluar dari ketentuan yang telah ditetapkan, biaya yang dikeluarkan sudah jelas dan biaya yang ada dapat membantu masyarakat dalam memilih pelayanan yang diinginkan mereka sesuai dengan kebutuhannya.

III.2.5. Dimensi Empathy (empati)

Dimensi empathy (empati ini terkait kemudahan dalam melakukan hubungan yang baik serta memahami kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Empati adalah rasa perhatian terhadap suatu hal serta merasakan apa yang diinginkan oleh pengguna layanan atau suatu tindakan yang dilakukan kepada orang lain

mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga dapat dilihat melalui beberapa indikator sebagai berikut :

1. Mendahului kepentingan dari pengguna pelayanan
2. Pelayanan yang ramah dari aparatur
3. Dalam memberikan pelayanan tidak diskriminatif
4. Dalam memberikan pelayanan setiap aparatur menghargai setiap pengguna layanan.

Indikator-indikator yang dijelaskan diatas bahwasannya dalam mengukur empati Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga kepada masyarakat Aparatur sudah melaksanakan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena sampai saat ini belum ada masyarakat yang mengeluh kepada Dinas tersebut terkait dengan perbedaan dalam pemberian pelayanan serta dalam sikap yang ditunjukkan oleh aparatur kepada masyarakat.

III.3. Faktor Penghambat Kompetensi Aparatur Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga

Faktor penghambat merupakan faktor penghalang yang mengakibatkan aparatur tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Faktor yang menghambat kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga adalah sebagai berikut :

III.3.1. Keterbatasan anggaran

Peranan anggaran adalah untuk membantu manajemen dalam pelaksanaan, fungsi perencanaan, pengawasan juga sebagai pedoman kerja dalam instansi terkait. Sehingga anggaran merupakan faktor penting dalam pelaksanaan seluruh kegiatan di sebuah instansi. Jika sebuah organisasi tidak memiliki anggaran ataupun memiliki masalah mengenai anggaran, maka dipastikan organisasi tersebut akan terhambat dan bisa sampai tidak berjalan.

III.3.2. Kualitas Sumber Daya Aparatur

Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga memang banyak yang kurang ahli dalam teknologi. Hal ini dapat dilihat dengan kurangnya aparatur yang ahli di bidangnya. Berdasarkan hasil pengamatan penulis memang benar aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kota Salatiga kurang dilihat dari kualitas, dilihat dari kurangnya aparatur yang ahli di bidangnya yang mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan.

III.3.3. Kuantitas Sumber Daya Aparatur

Kurangnya jumlah aparatur yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan karena masih banyak tumpang tindih pekerjaan yang diakibatkan oleh kurangnya aparatur hal ini mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan yang dapat di berikan kepada masyarakat.

III.3.4. Disiplin aparatur

Tanpa adanya kedisiplinan maka semua yang dikerjakan tidak akan tepat waktu dan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Disiplin juga menyangkut sikap menghargai

dan menghormati peraturan yang ada dan bertanggung jawab untuk menerima sanksi yang ada apabila melanggar ketentuan yang sudah ada.

III.4. Upaya Peningkatan Kompetensi Aparatur Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga.

Upaya peningkatan kompetensi aparatur ditujukan untuk meningkatkan mutu/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Adapun upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kompetensi aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga adalah sebagai berikut :

III.4.1. Mengusulkan rancangan anggaran untuk pelaksanaan pendidikan dan pelatihan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga sudah berupaya mengusulkan rancangan anggaran kepada Pemerintah Daerah untuk pelaksanaan pendidikan dan pelatihan dengan tujuan pemerataan hak aparatur mengembangkan kompetensi yang dimilikinya, karena masih ada aparatur yang belum mengikuti pendidikan dan pelatihan untuk peningkatan kualitas dirinya.

III.4.2. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia

Upaya untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga dapat dilakukan dengan berbagai cara salah satunya dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan. Dengan melaksanakan pendidikan dan pelatihan di suatu bidang maka akan dapat menambah wawasan aparatur dan meningkatkan keterampilan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan sehingga sesuai dengan apa yang di targetkan. Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga biasanya beberapa perwakilan aparatur untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan yang di

adakan oleh pemerintah Kota Salatiga. Namun karena keterbatasan kuota yang mengakibatkan tidak semua aparatur mengikuti pendidikan dan pelatihan.

III.4.3. Mengusulkan penambahan aparatur

Usulan penambahan jumlah aparatur adalah salah satu upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga untuk mengatasi kurangnya jumlah aparatur agar setiap aparatur memiliki masing-masing fungsi dan tugas secara proporsional dan tidak saling mengganggu kewenangan masing-masing aparatur.

III.4.4. Meningkatkan disiplin aparatur

Upaya yang dapat dilakukan dengan meningkatkan disiplin aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga maka Dinas mengadakan *reward* and *punishment* sehingga nantinya akan ada penyesuaian dan pemahaman yang lebih baik lagi dari aparatur mengenai apa yang mereka dapat setelah melakukan suatu perbuatan.

III.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian ini dapat di lihat bahwa dalam kompetensi aparatur dalam meningkatkan kualitas aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga masih memiliki beberapa kekurangan diantaranya kualitas Sumber Daya Aparatur hal ini dapat dilihat dengan kurangnya aparatur yang ahli di bidangnya. Berdasarkan hasil pengamatan penulis memang benar aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kota Salatiga kurang dilihat dari kualitas, dilihat dari kurangnya aparatur yang ahli di bidangnya yang mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan. Kuantitas Sumber Daya Aparatur kurangnya jumlah aparatur yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan karena masih banyak

tumpang tindih pekerjaan yang diakibatkan oleh kurangnya aparatur hal ini mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan yang dapat di berikan kepada masyarakat

III.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat partisipasi kompetensi aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga yakni keterbatasan anggaran, Kualitas Sumber Daya Aparatur, Kuantitas Sumber Daya Aparatur, dan Disiplin aparatur.

IV. KESIMPULAN

1. Berdasarkan pembahasan yang telah disampaikan oleh penulis, dapat ditarik kesimpulan bahwa kompetensi aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga Provinsi Jawa Tengah dalam Kompetensi aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum baik ini dapat dilihat dari kendala-kendala yang di hadapi serta permasalahan yang masih didapatkan.
2. Faktor penghambat dalam meningkatkan kompetensi aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga adalah keterbatasan anggaran dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bagi aparatur, kurangnya kualitas Sumber Daya Aparatur yang ahli di bidangnya, kurangnya kuantitas dari aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga, dan kurangnya disiplin yang dimiliki oleh aparatur.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat peningkatan kompetensi aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga Provinsi Jawa Tengah yaitu :

- a) Mengusulkan rancangan anggaran kepada Pemerintah Daerah untuk pelaksanaan pendidikan dan pelatihan bagi aparatur
- b) Mengirimkan lagi perwakilan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh pemerintah daerah agar kemampuan yang dimiliki aparatur dapat merata.
- c) Mengusulkan penambahan aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga agar proses pelayanan berjalan dengan efektif dan efisien.
- d) Meningkatkan disiplin aparatur sehingga nantinya aparatur memiliki tanggung jawab dan pekerjaan dapat selesai dengan tepat waktu dan tepat dengan sasaran

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga Provinsi Jawa Tengah beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Daraba, Dahyar. 2014. *Das Sollen Pelayanan Publik (Telaah Konflik Kewenangan)*. Jakarta: R.A.De.Rozarie
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Harsono. 2010. *Perencanaan Kepegawaian*. Bandung: Fokus Media
- Moehariono. 2010. *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

- Mulyadi, Mohammad. 2014. *Metode Penelitian Praktis: Kualitatif & Kuantitatif*. Jakarta: Publica Press
- Mustafa, Delly. 2018. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudarmanto. 2014. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2014. *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumihardjo, Tumar. 2012. *Teknik Evaluasi Kinerja Aparatur*. Jatinangor : IPDN
- Sutrisno. Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: raja Grafindo Persada