

**KOMPETENSI APARATUR DALAM PELAYANAN
PERIZINAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION*
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA BOGOR**

JURNAL LAPORAN AKHIR



Oleh
NAOMI TIRAHANI
NPP. 28.0558
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Aparatur

INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI
Jatinangor, 2021

**KOMPETENSI APARATUR DALAM PELAYANAN PERIZINAN
ONLINE SINGLE SUBMISSION PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BOGOR**

Naomi Tirahani

NPP. 28.0558

Asdaf Kota Bogor, Provinsi Jawa Barat

Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur

Email: 28.0558@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

The rapid development of technology has forced both central and regional governments to continue creative development and innovation in providing services to the community, especially in licensing services. In Bogor, most licensing services provided by the Office of Investment and One-Stop Integrated Services are carried out online. One of them is the business licensing service provided through the Online Single Submission service which was launched by the Government back in 2018. Since its first launching to this date, the government has never provided education and training on Online Single Submission service to improve the competence of its apparatus. Meanwhile, their competence is very much needed in providing services. This research seeks to determine the competence of apparatus in providing Online Single Submission licensing service, the obstacles to their competence in providing Online Single Submission licensing service, and the efforts made to overcome the existing obstacles. This research implemented descriptive qualitative method with an inductive approach. Primary and secondary data were collected from interview, observation, and documentation techniques. The results showed that the competence of the apparatus in the Office of Investment and One-Stop Integrated Services of Bogor in providing Online Single Submission licensing service according to the author is good enough, but it still needs to be improved in order to optimize the services provided. Of the five dimensions that exist in the concept of competence, the apparatus have shown good results in four dimensions; the dimensions of motives, traits, self-concepts, and skills. Meanwhile, the knowledge dimension need some improvements. This is due to the absence of education and training on OSS for the apparatus, the below-par condition of facilities and infrastructure which requires further development, the limited budgets, and the inadequate quality and quantity of apparatus. Efforts made to overcome these obstacles in order to improve the competence of the apparatus in providing Online Single Submission service consist of improving the quality of the apparatus, improving facilities and infrastructure, performing independent competence assessment and developing independent competence.

Keywords: *competence, apparatus, licensing*

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi menuntut pemerintah pusat dan daerah untuk terus mengembangkan kreatifitas dan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan perizinan. Di Kota Bogor, mayoritas pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP dilakukan secara *online*, salah satunya adalah pelayanan perizinan berusaha yang diberikan melalui layanan *Online Single Submission* yang baru diluncurkan oleh Pemerintah pada tahun 2018. Sejak pertama kali diluncurkan hingga sekarang, Pemerintah belum pernah mengadakan pendidikan dan pelatihan mengenai pelayanan *Online Single Submission* untuk meningkatkan kompetensi aparatur, padahal kompetensi aparatur sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan *Online Single Submission*, penghambat kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan *Online Single Submission*, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang ada. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Penulis mengumpulkan data menggunakan data primer dan sekunder yang bersumber pada kegiatan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor dalam memberikan pelayanan perizinan *Online Single Submission* menurut penulis sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal. Dari lima dimensi yang ada pada konsep kompetensi, aparatur sudah menunjukkan hasil yang baik pada empat dimensi yaitu dimensi *motives, traits, self concept* dan *skills*. Sedangkan pada dimensi *knowledge* masih perlu ditingkatkan lagi. Hal tersebut disebabkan oleh belum adanya pemberian pendidikan dan pelatihan mengenai OSS bagi aparatur, kondisi sarana dan prasarana yang masih perlu ditambah dan diperbaiki, pengurangan anggaran Dinas, serta kualitas dan kuantitas aparatur yang belum memadai. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam peningkatan kompetensi aparatur adalah peningkatan kualitas sumber daya aparatur, perbaikan sarana dan prasarana, evaluasi kompetensi mandiri dan pengembangan kompetensi mandiri.

Kata Kunci: kompetensi, aparatur, perizinan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan zaman yang cepat dan semakin kompleks memaksa manusia agar terus mengembangkan kreatifitas serta kemampuan dalam penggunaan teknologi khususnya teknologi informasi dan komunikasi. Kebutuhan masyarakat akan informasi dan berbagai pelayanan publik pun terus meningkat selaras dengan perkembangan zaman. Fenomena ini menuntut pemerintah agar terus berinovasi menciptakan karya-karya baru guna menunjang setiap kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan

masyarakatnya. Saat ini hampir semua aspek kehidupan manusia dipengaruhi oleh teknologi. Di Indonesia, penggunaan teknologi canggih sudah tidak asing lagi. Sudah banyak kegiatan pemerintah dan masyarakat yang menggunakan teknologi canggih demi menunaikan tujuan nasional Indonesia. Dalam rangka mencapai tujuan Negara tersebut, pemerintah perlu memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat melalui Aparatur Sipil Negara yang berkompeten.

Aparatur Sipil Negara merupakan faktor penting dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Mesin-mesin canggih yang berteknologi tinggi tidak akan bermakna tanpa ada manusia yang mengoperasikannya, dalam hal ini adalah aparatur pemerintah. Maka dari itu, untuk beradaptasi dengan kondisi saat ini, ASN dituntut memiliki kompetensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus terus diperbaharui sesuai dengan perkembangan paradigma pemerintahan. Pelayanan publik terbagi menjadi 2 (dua) kategori utama, yaitu (1) pelayanan kebutuhan dasar dan (2) pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar yang dimaksud berupa pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan dasar dan pelayanan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat terbagi menjadi tiga kategori yaitu pelayanan jasa, pelayanan barang dan pelayanan administratif. Kategori pelayanan administratif merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik kepada masyarakat berupa pengadaan berbagai dokumen yang diperlukan publik. Salah satunya yaitu dokumen-dokumen yang berkaitan dengan perizinan dan penanaman modal.

Pasal 12 ayat 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa, urusan wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi 18 urusan, salah satunya adalah urusan penanaman modal yang terdapat pada point 1, hal ini menunjukkan bahwa pemerintah juga berkewajiban mengurus urusan penanaman modal mulai dari pengembangan iklim, pelayanan, promosi, kerjasama, pengendalian

pelaksanaan, hingga pengelolaan data serta sistem informasi penanaman modal.

Urusan wajib pemerintah yang berkaitan dengan penanaman modal di Kota Bogor dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) khususnya perihal pelayanan perizinan. Dalam menjalankan tugasnya, DPMPTSP Kota Bogor diharapkan mampu meningkatkan kompetensi aparatur dalam pelayanan perizinan *online*, baik dalam bentuk *website* ataupun aplikasi di *smartphone* yang dapat diunduh. Untuk memberikan kemudahan pada pelayanan perizinan berusaha *online* bagi masyarakat dimanapun dan kapanpun, maka diberlakukanlah sistem layanan perizinan *Online Single Submission* (OSS).

Online Single Submission (OSS) adalah Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PBTSE) yang berlaku pada semua Kementerian, Lembaga, hingga di tingkat Pemerintah Daerah yang ada di wilayah Indonesia. Sistem ini bisa diakses melalui Perizinan Terpadu Satu Pintu atau bisa juga dilakukan secara *online* dimanapun dan kapanpun. Adanya sistem ini diharapkan mampu membantu meningkatkan perekonomian nasional melalui pertumbuhan dunia usaha serta menyederhanakan sistem pelayanan perizinan guna menciptakan perizinan yang terintegrasi dengan cepat dan murah. Layanan *Online Single Submission* baru diluncurkan oleh pemerintah pada tanggal 8 Juli 2018. Karena terbilang masih baru, dalam penggunaannya masih banyak aparatur dinas terkait dan masyarakat yang belum paham betul tentang layanan ini.

1.2 Permasalahan

Ada beberapa permasalahan terkait dengan kompetensi aparatur pada pelayanan *Online Single Submission* di Kota Bogor ini. Salah satunya adalah perihal pengetahuan aparatur dalam pemberian layanan *Online Single Submission* (OSS), di DPMPTSP Kota Bogor hanya terdapat beberapa aparatur saja yang paham dan mengerti dalam penggunaan aplikasi tersebut serta bagaimana prosedur/alur dalam pelayanan OSS.

Sejalan dengan pernyataan tersebut, penulis juga mendapatkan informasi lainnya bahwa belum ada aparatur yang mengikuti pelatihan teknis OSS yang menyebabkan kompetensi aparatur dalam pelayanan OSS belum maksimal dikarenakan belum ada aparatur yang mengikuti pelatihan teknis OSS, semua aparatur DPMPTSP hanya belajar secara mandiri (*learning by doing*) perihal OSS. Tentu hal ini akan berpengaruh pada kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan OSS. Aparatur sebagai penyelenggara pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan, seharusnya memiliki kompetensi yang memadai karena kompetensi yang dimiliki akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.3 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian terdahulu, baik dalam konteks kompetensi aparatur maupun konteks pelayanan perizinan *Online Single Submission*. Penelitian Irfan Syarif yang berjudul Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) pada Dinas Penanaman Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda (Irfan Syarif, 2020) menemukan hasil bahwa sumber daya manusia yang kemudian melaksanakan program OSS sebagai bentuk fasilitasi serta membantu para pelaku usaha yang tidak mengerti menggunakan OSS sudah tercukupi dan kompeten yaitu pada bidang pelayanan perizinan dengan staf pelaksana berjumlah 8 (delapan) orang. Pada penelitian yang dilakukan oleh Iwan Henri Kusnadi dan Muhammad Rifqi Baihaqi menemukan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki pihak DPMPTSP masih belum memadai, hal tersebut di akui oleh pihak DPMPTSP karena masih banyak petugas dari pihak DPMPTSP yang masih harus dilatih terlebih dahulu untuk mengoperasikan sistem OSS karena tidak semua petugas memahami betul tentang tata cara pengoperasian sistem OSS itu sendiri (Kusnadi & Baihaqi, 2020). Penelitian Sintya Farah dan Retno Sunu Astuti menemukan bahwa potensi sumber daya manusia DPMPTSP Kota Semarang juga memiliki keterbatasan dalam bidang teknologi, sementara inovasi berkaitan dengan teknologi. Maka dari itu dibutuhkan pelatihan bagi para pekerja di DPMPTSP

guna keberhasilan inovasi OSS (**Farah & Astuti, 2019**). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hisyam Afif Al Fawaz juga menemukan hasil bahwa pemahaman dalam penggunaan OSS masih lemah, baik dari aparatur dinas maupun masyarakat (Al Fawaz, 2019). Rendahnya pemahaman aparatur tersebut tentu akan berpengaruh terhadap kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan *Online Single Submission* sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yakni mengenai kompetensi aparatur dalam pelayanan perizinan *Online Single Submission* pada DPMPTSP Kota Bogor, menggunakan indikator yang berbeda juga dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Spencer & Spencer dalam Sutrisno (2019:206) yang menyatakan bahwa terdapat 5 (lima) karakteristik kompetensi yaitu *Motives* (Motif), *Traits* (Sifat Diri), *Self Concept* (Konsep Diri), *Knowledge* (Pengetahuan) dan *Skills* (Keterampilan).

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mendeskripsikan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor, mendeskripsikan penghambat kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan peningkatan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif pendekatan induktif. Dengan metode deskriptif penulis berupaya untuk mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa atau kejadian yang ingin diteliti. Kemudian, Penulis menggunakan pendekatan kualitatif sebagaimana yang dikemukakan Sugiyono (2016:15), metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian *naturalistic* karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penulis mengumpulkan data melalui teknik observasi, dokumentasi dan wawancara. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara terhadap 12 orang informan yang terdiri dari 1 orang Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor, 1 orang Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor, 1 orang Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal, 1 orang Kepala Seksi Regulasi dan Pengaduan, 3 orang staf/pelaksana, dan 5 orang masyarakat. Adapun penulis menggunakan Triangulasi dalam menganalisis data. Sugiyono (2015:242) berpendapat “Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada”. Jika kita menggunakan teknik ini maka sesungguhnya kita juga sedang menguji kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan dan sumber data. Triangulasi dilakukan dengan teknik wawancara dengan beberapa subjek penelitian. Antara subjek satu dengan yang lainnya dibandingkan, yaitu membandingkan antara hasil wawancara dengan hasil observasi dan hasil studi dokumentasi. Selanjutnya penulis juga akan membandingkan berbagai macam sumber wawancara pribadi dari berbagai subjek untuk mendapatkan kesesuaian data sebagai pendukung penelitian.

Adapun analisisnya menggunakan pendapat dari Spencer & Spencer dalam Sutrisno (2019:206) yang menyatakan bahwa terdapat 5 (lima) karakteristik kompetensi yaitu *Motives* (Motif), *Traits* (Sifat Diri), *Self Concept* (Konsep Diri), *Knowledge* (Pengetahuan) dan *Skills* (Keterampilan).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kompetensi Aparatur dalam Memberikan Pelayanan *Online Single Submission*

Bidang pelayanan memiliki tugas yang cukup berat karena berhadapan langsung dengan masyarakat yang heterogen. Masyarakat tersebut akan datang dengan membawa berbagai keluhan mengenai kesulitan yang dihadapinya. Untuk menghadapi hal tersebut diperlukan aparatur yang berkompeten dalam melaksanakan tugasnya karena kompetensi seorang aparatur akan berpengaruh besar terhadap penyelesaian masalah yang diajukan oleh masyarakat.

Kompetensi dapat dikatakan sebagai kemampuan seseorang berupa motivasi, sifat, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan yang menjadi jati diri orang yang bersangkutan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Karakteristik Kompetensi yang dikemukakan oleh Spencer & Spencer (1993) dalam Sutrisno 2019:206). Adapun dimensi yang digunakan adalah Dimensi *Motives* (Motif), *Traits* (Sifat Diri), *Self Consept* (Konsep Diri), *Knowledge* (Pengetahuan) dan *Skills* (Keterampilan). Berikut adalah tabel hasil kesimpulan Karakteristik Kompetensi Aparatur dalam Pelayanan Perizinan *Online Single Submission*, menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi pada pemberian pelayanan *Online Single Submission* yang dilakukan oleh aparatur DPMPTSP Kota Bogor:

Tabel 3.1

Ringkasan Analisis dan Kesimpulan beberapa Dimensi dalam Konsep Kompetensi

Dimensi	Ringkasan Sub Kesimpulan pada Dimensi	Analisis dan Kesimpulan
1	2	3
<i>Motives</i> (Motif)	Dalam memberikan pelayanan perizinan khususnya OSS, aparatur memiliki motivasi yang baik	Ada empat dimensi kompetensi yang dimiliki oleh aparatur menunjukkan nilai yang baik seperti dimensi <i>motives</i> , <i>traits self concept</i> dan <i>skills</i> . Namun ada juga dimensi yang dinilai belum baik seperti dimensi <i>knowledge</i> yang disebabkan oleh beberapa
<i>Traits</i> (Sifat Diri)	Aparatur DPMPTSP Kota Bogor bisa menunjukkan sifat diri yang baik	
<i>Self Consept</i> (Konsep Diri)	Aparatur sudah menunjukkan konsep diri yang baik di depan masyarakat	

<i>Knowledge</i> (Pengetahuan)	Belum semua aparatur memiliki pengetahuan mengenai OSS	hambatan.
<i>Skills</i> (Keterampilan)	Mayoritas aparatur sudah baik dalam dimensi <i>skills</i> , namun ada beberapa aparatur yang belum bisa menunjukkan <i>skills</i> yang baik dalam memberikan pelayanan OSS	

Sumber: Analisis Penulis

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan OSS dinilai sudah cukup baik. Dari lima dimensi, empat dimensi dinilai sudah baik yaitu dimensi *Motives* (Motif), *Traits* (Sifat Diri), *Self Concept* (Konsep Diri) dan *Skills* (Keterampilan). Sedangkan untuk dimensi *Knowledge* (Pengetahuan) dinilai belum baik. Hal ini dikarenakan ada beberapa hambatan yang dialami oleh aparatur untuk mengembangkan kompetensinya dalam memberikan pelayanan *Online Single Submission* bagi masyarakat. Adapun beberapa hambatan yang terjadi di lapangan akan penulis bahas pada pembahasan Konsep Hambatan Yang Memengaruhi Kompetensi Aparatur.

3.1.1 Analisis pada Dimensi *Motives* (Motif)

Motives (Motif) menurut Spencer dan Spencer dalam Sutrisno (2019:206) dapat diartikan sebagai sebuah pemikiran atau pandangan seseorang terhadap suatu kejadian atau fenomena yang akan memengaruhi caranya dalam bertindak. Motivasi bisa berasal dari dalam diri atau luar diri seseorang yang akan berpengaruh terhadap keberhasilannya untuk mencapai suatu target yang telah ditentukan dalam suatu pekerjaan atau aktifitas. Motivasi masing-masing individu memiliki dinamika yang berbeda, latar belakang serta motif dalam bekerja juga akan berbeda-beda tergantung dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) setiap aparatur yang terbagi ke dalam bidang-bidang tertentu sesuai dengan kompetensinya. Motivasi dapat berupa dorongan kebutuhan untuk berprestasi dan dorongan kebutuhan untuk berafiliasi.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama berada di lapangan didapati hasil sebagai berikut:

Tabel 3.2 Triangulasi Teknik pada Dimensi *Motives* (Motif)

Indikator	Teknik Pengumpulan Data			Analisis dan Kesimpulan
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	
1	2	3	4	5
Dorongan Kebutuhan Berprestasi	Setiap aparatur selalu berusaha untuk memberikan pelayanan perizinan yang lebih baik dari sebelumnya	Aparatur bekerja dengan giat dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan perizinan	Berbagai penghargaan yang telah diterima oleh DPMPTSP Kota Bogor menunjukkan bahwa aparatur memiliki dorongan untuk berprestasi	Motivasi aparatur dalam memberikan Pelayanan OSS sudah baik
Dorongan Kebutuhan Affiliasi	Kehidupan di tempat kerja berjalan dengan harmonis. Aparatur juga menjaga hubungan baik dengan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang ramah.	Aparatur bersikap saling menghargai, baik dengan atasan, bawahan, rekan kerja ataupun masyarakat.	Aparatur sering mengadakan kegiatan bersama baik yang bersifat formal maupun informal untuk memecahkan permasalahan dan meningkatkan rasa kekeluargaan. Aparatur juga sering mengadakan kegiatan informal yang dilakukan untuk menjaga hubungan kekeluargaan seperti kegiatan berolahraga bersama.	

Sumber: Analisis Penulis

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan *Online Single Submission* bagi masyarakat sudah baik, hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang penulis dapatkan selama penelitian.

Indikator dorongan kebutuhan berprestasi, penulis mendapatkan informasi bahwa aparatur DPMPTSP Kota Bogor termotivasi untuk mempertahankan dan meningkatkan prestasi yang sudah didapatkan sebagai bukti bahwa DPMPTSP Kota Bogor benar-benar serius dalam memberikan

pelayanan terbaik bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari beberapa penghargaan yang telah di dapatkan oleh DPMPTSP Kota Bogor diantaranya adalah Piagam Penghargaan TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik yang diberikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tahun 2018 serta Piagam Penghargaan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik kategori Pelayanan Prima yang diberikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tahun 2020. Beberapa penghargaan tersebut menunjukkan bahwa aparatur DPMPTSP Kota Bogor selalu berupaya untuk melayani masyarakat Kota Bogor dengan maksimal. Penulis juga melakukan pengamatan terhadap aparatur dan menemukan bahwa ketika bekerja aparatur akan fokus terhadap pekerjaannya untuk memberikan pelayanan dan mengabaikan kegiatan pribadi, seperti bermain *handphone*. Aparatur DPMPTSP Kota Bogor juga tetap berusaha untuk bekerja dengan maksimal meskipun harus bekerja di kantor (WFO) atau di rumah (WFH) di masa pandemi Covid-19 ini. Bagi aparatur DPMPTSP Kota Bogor kebijakan WFH dan WFO ini tidak memengaruhi semangat untuk bekerja dengan giat dan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Penulis juga mendapatkan informasi dari hasil wawancara dengan Kepala DPMPTSP dan Sekretaris DPMPTSP yang menunjukkan hasil bahwa aparatur DPMPTSP Kota Bogor sudah memiliki motivasi yang baik untuk terus berprestasi. Kondisi ini didukung oleh kepala dinas yang siap memberikan penghargaan bagi aparatur yang berprestasi seperti mendapatkan prioritas dalam pengembangan karir dan promosi jabatan sehingga memacu motivasi aparatur untuk terus bekerja lebih baik lagi.

Indikator dorongan kebutuhan afiliasi, kondisi lingkungan yang harmonis akan mendukung aparatur untuk terus bekerja dengan maksimal karena timbulnya keselarasan antara aparatur dengan lingkungan sekitarnya misalnya dengan sesama aparatur dan masyarakat. Keharmonisan hubungan tersebut dapat dipertahankan dengan menjaga komunikasi yang baik antar sesama aparatur dan aparatur dengan masyarakat, misalnya dengan melakukan berbagai kegiatan seperti kegiatan diskusi atau *briefing* bersama antar aparatur atau menjaga hubungan baik dengan masyarakat melalui pemberian pelayanan yang ramah dan sopan. Aparatur DPMPTSP Kota Bogor juga sangat mementingkan terjalinnya

hubungan baik antara sesama aparatur. Hal ini ditunjukkan dari sikap aparatur yang saling menghargai. Aparatur yang lebih muda akan menghormati aparatur yang usianya lebih tua dengan bersikap sopan, begitupula aparatur yang lebih tua akan menghargai aparatur yang lebih muda.

3.1.2 Analisis pada Dimensi *Traits* (Sifat Diri)

Menurut Spencer dan Spencer dalam Sutrisno (2009:206) *traits* atau sifat diri dapat dikatakan sebagai watak yang mendorong seseorang untuk berperilaku atau bagaimana respon seseorang terhadap situasi tertentu. *Traits* atau sifat diri dapat dikatakan juga sebagai karakteristik yang melekat pada individu yang tercermin melalui tingkah laku dan bagaimana individu tersebut merespon sesuatu. Sifat tersebut merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi terhadap situasi dan informasi, contohnya kemampuan seseorang untuk mengendalikan diri agar tetap tenang dalam bekerja dibawah tekanan, percaya diri, kontrol diri dan daya tahan terhadap tekanan. Karakteristik tersebut dapat diukur dari bagaimana aparatur dapat mengendalikan dirinya untuk mematuhi aturan, bagaimana cara aparatur menghadapi tekanan dan keluhan dari masyarakat serta bagaimana aparatur tersebut menghadapi pekerjaannya. Dalam dimensi ini penulis menggunakan tiga indikator yang akan dibahas yaitu percaya diri, kontrol diri dan daya tahan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama berada di lapangan yang mengacu kepada operasionalisasi konsep, penulis menentukan dimensi *traits* yang dapat diamati pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Triangulasi Teknik pada Dimensi *Traits* (Sifat Diri)

Indikator	Teknik Pengumpulan Data			Analisis dan Kesimpulan
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	
1	2	3	4	5
Percaya Diri	Aparatur di DPMPTSP Kota Bogor memiliki rasa percaya diri dan keyakinan untuk bisa melaksanakan tugasnya dengan	Aparatur dapat menjelaskan mengenai perizinan OSS kepada penulis dan memberikan pelayanan	-	Aparatur sudah memiliki kepercayaan diri, kontrol diri dan daya tahan yang baik dalam memberikan pelayanan perizinan

Indikator	Teknik Pengumpulan Data			Analisis dan Kesimpulan
	baik.	kepada masyarakat		OSS kepada masyarakat.
Kontrol Diri	Aparatur dapat mengendalikan dirinya karena setiap tindak tanduk dalam pekerjaannya selalu diatur dan dibatasi oleh aturan yang ada.	Setiap ada masyarakat yang bertanya mengenai perizinan, aparatur selalu menjelaskan terlebih dahulu SOP perizinan yang ada.	Keputusan Kepala Dinas mengenai standar pelayanan perizinan	
Daya Tahan	Aparatur menyadari bahwa setiap pekerjaan mempunyai tekanannya masing-masing sehingga aparatur berupaya maksimal untuk menghadapi tekanan pekerjaan yang ada.	Aparatur dapat bertindak profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	-	

Sumber: Analisis Penulis

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa aparatur yang bekerja di DPMPTSP Kota Bogor sudah mampu untuk menumbuhkan rasa percaya diri terhadap kemampuan yang dimiliki ketika ingin memberikan pelayanan, mengendalikan diri untuk tetap mengikuti aturan yang ada dan memiliki daya tahan yang baik untuk bekerja di DPMPTSP Kota Bogor yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat dan tidak jarang mendapati masyarakat yang merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan menumpahkan rasa kekecewaan tersebut dalam bentuk amarah kepada aparatur.

3.1.3 Analisis pada Dimensi *Self Concept* (Konsep Diri)

Self Concept dalam bahasa Indonesia yang berarti citra diri yang terdiri dari tiga indikator yang dapat mencerminkan penampilan seorang aparatur yaitu memiliki tata cara berpenampilan yang rapi dan sopan, memiliki tutur bahasa dalam berkomunikasi yang sopan santun dan mudah dimengerti, serta memiliki

perilaku yang sopan dan ramah terhadap masyarakat. Hasil analisis yang dilakukan oleh penulis terhadap tiga indikator tersebut dapat diamati pada tabel berikut:

Tabel 3.4 Triangulasi Teknik Pada Dimensi *Self Concept* (Citra Diri)

Indikator	Teknik Pengumpulan Data			Analisis dan Kesimpulan
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	
1	2	3	4	5
Penampilan	Rapi dan sopan	Aparatur menggunakan pakaian yang diseragamkan dan rapi. Aparatur memiliki jadwal penggunaan seragam yang telah diatur	Penggunaan seragam aparatur telah diatur berdasarkan jadwal yang telah ditentukan	Dalam dimensi ini para aparatur berusaha memberikan yang terbaik seperti dengan menunjukkan penampilan terbaik, menggunakan tutur bahasa yang baik dan berperilaku baik.
Tutur Bahasa	Jelas dan mudah dimengerti	Bahasa yang digunakan aparatur jelas, komunikatif dan mudah dimengerti	-	
Perilaku	Ramah dan sopan	Aparatur menunjukkan perilaku yang ramah dan sopan kepada masyarakat	-	

Sumber: Analisis Penulis

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa aparatur DPMPTSP Kota Bogor selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima dengan menunjukan penampilan, tutur bahasa dan perilaku yang terbaik dan disesuaikan dengan norma yang berlaku. Contohnya adalah dengan berpenampilan yang sopan dengan menggunakan seragam yang tertutup dan rapi, bertutur bahasa yang jelas dan komunikatif sehingga masyarakat juga akan mudah untuk menangkap dan memahami informasi yang disampaikan oleh aparatur, serta berperilaku yang sopan dan ramah untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

3.1.4 Analisis pada Dimensi *Knowledge* (Pengetahuan)

Knowledge (pengetahuan) berarti informasi atau ilmu yang diketahui seseorang dalam bidang tertentu. Pengetahuan dapat dikatakan sebagai salah satu komponen penting pembentuk kompetensi. Pengetahuan seseorang dapat dengan mudah untuk dilakukan perubahan meskipun dalam waktu yang singkat. Pengetahuan yang dimaksud dalam penelitian ini terdiri dari pengetahuan mengenai jenis pelayanan dan pengetahuan tentang prosedur pelayanan.

Penulis melakukan penelitian di lapangan yang mengacu pada operasionalisasi konsep secara teoritis, penulis menentukan 2 indikator dalam dimensi pengetahuan yang terdiri dari pengetahuan mengenai jenis pelayanan dan pengetahuan tentang prosedur pelayanan. Berikutnya dapat diamati pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.5 Triangulasi Teknik pada Dimensi *Knowledge* (Pengetahuan)

Indikator	Teknik Pengumpulan Data			Analisis dan Kesimpulan
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	
1	2	3	4	5
Pengetahuan Mengenai Jenis Pelayanan	Tidak semua aparatur mengetahui dengan baik tentang jenis jenis pelayanan yang menggunakan OSS	-	-	Tidak semua aparatur mengetahui tentang perizinan OSS dengan baik.
Pengetahuan tentang Prosedur Pelayanan	Belum semua aparatur mengetahui secara lancar tentang prosedur pelayanan perizinan yang menggunakan OSS	-	-	

Sumber: Analisis Penulis

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tidak semua aparatur hafal mengenai jenis-jenis perizinan yang menggunakan layanan OSS dan prosedur perizinan OSS. Hal ini dikarenakan jenis pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan DPMPTSP Kota Bogor berjumlah 84 perizinan dengan 34

perizinan menggunakan layanan OSS, tentu jumlah ini bukan jumlah yang sedikit dan cukup sulit untuk dihafalkan oleh aparatur di luar kepala. Maka dari itu, aparatur yang ada di DPMPTSP Kota Bogor tidak diwajibkan untuk menghafalkan secara keseluruhan perizinan yang ada di DPMPTSP Kota Bogor. Aparatur DPMPTSP juga memiliki bagian kerjanya masing-masing, sehingga mereka hanya disarankan untuk mengetahui sekilas mengenai perizinan OSS. Namun untuk aparatur yang bekerja di bidang yang berkaitan dengan OSS mereka wajib mengetahuinya dengan fasih.

3.1.5 Analisis pada Dimensi *Skills* (Keterampilan)

Menurut pendapat Spencer (1993) dalam Sedarmayanti (2017:236), *skill* atau keterampilan merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas tertentu yang memiliki hubungan terhadap pencapaian kinerja serta memiliki peran yang penting dalam membentuk kompetensi seorang individu. Terdapat empat indikator terkait dimensi *skill* diantaranya keterampilan administratif, keterampilan manajerial, keterampilan teknis dan keterampilan sosial. Indikator-indikator tersebut dapat diamati pada tabel berikut:

Tabel 3.6 Triangulasi Teknik pada Dimensi *Skills* (Keterampilan)

Indikator	Teknik Pengumpulan Data			Analisis dan Kesimpulan
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	
1	2	3	4	5
Keterampilan Teknis	Aparatur memiliki kemampuan teknis dalam memberikan pelayanan	Aparatur dapat mengoperasikan komputer ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat	-	Aparatur DPMPTSP Kota Bogor memiliki keterampilan teknis dan keterampilan sosial yang baik. Untuk keterampilan manajerial aparatur dilakukan dengan menyesuaikan situasi dan kondisi.
Keterampilan Sosial	Aparatur memiliki kemampuan sosial	Aparatur memiliki kemampuan sosial ketika memberikan pelayanan	-	Sedangkan keterampilan administratif aparatur

Indikator	Teknik Pengumpulan Data			Analisis dan Kesimpulan
Keterampilan Manajerial	Aparatur memiliki kemampuan manajerial yang cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan kembali	Aparatur memiliki kemampuan manajerial yang disesuaikan dengan kondisi	-	perlu ditingkatkan lagi.
Keterampilan Administratif	Aparatur perlu meningkatkan kemampuan administratif	Aparatur masih harus meningkatkan kemampuan administratif	-	

Sumber: Analisis Penulis

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa belum semua indikator *Skills* dapat dilaksanakan oleh aparatur dengan baik. Keterampilan teknis yang dimiliki aparatur meliputi keterampilan dalam pengoperasian komputer dan *tools* yang ada didalamnya. dalam hal ini keterampilan teknis aparatur DPMPTSP Kota Bogor dinilai sudah baik, hanya saja dalam hal keterampilan teknis penggunaan *tools* yang ada di OSS belum semua aparatur bisa hal ini dikarenakan tidak semua aparatur menangani perizinan OSS.

Keterampilan sosial merupakan kemampuan yang dimiliki individu untuk berkomunikasi dengan individu lain secara efektif baik melalui verbal maupun nonverbal sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada pada saat itu. Keterampilan sosial yang dimiliki aparatur lebih merujuk kepada kemampuan aparatur untuk berkomunikasi dengan masyarakat pada saat memberikan pelayanan. Kemampuan sosial penting untuk dimiliki oleh aparatur agar informasi yang diberikan dapat diterima dengan mudah dan tidak menimbulkan kesalahpahaman pada masyarakat. Dalam hal memberikan pelayanan OSS bagi masyarakat aparatur sudah memiliki keterampilan sosial yang baik. Hal ini dikarenakan aparatur DPMPTSP sering mengasah keterampilan sosialnya ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keterampilan manajerial adalah suatu kemampuan untuk mengatur, mengoordinasikan dan mengarahkan baik diri sendiri maupun orang lain untuk mewujudkan pencapaian yang telah ditetapkan. Hal ini diwujudkan oleh aparatur dalam *manage* waktu pelayanan. Dari hasil pengamatan penulis, kemampuan

manajerial yang dimiliki aparaturnya dalam pengaturan waktu pemberian pelayanan dilakukan dengan menyesuaikan situasi dan kondisi. Pada teorinya staf/pelaksana memberikan pelayanan kepada setiap pemohon maksimal 10 – 15 menit. Namun pada praktiknya hal ini tidak selalu dapat dilaksanakan.

Keterampilan administratif yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan dalam melakukan penertiban administrasi dan kemampuan untuk memahami SOP yang ada. Pada dasarnya hampir seluruh aparaturnya memiliki keterampilan administrasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun keterampilan ini masih perlu ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

3.2 Hambatan yang Memengaruhi Kompetensi Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Perizinan *Online Single Submission*

Hambatan adalah sesuatu yang menghalangi seseorang untuk melakukan sesuatu. Hambatan dalam penelitian ini dapat mengakibatkan aparaturnya tidak bisa memberikan kemampuan terbaiknya dalam pelayanan perizinan *Online Single Submission* kepada masyarakat. Berikut ini ringkasan analisis dan kesimpulan penulis terkait konsep Hambatan yang Memengaruhi Kompetensi Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Perizinan *Online Single Submission* pada DPMPSTP Kota Bogor:

Tabel 3.7 Ringkasan Analisis dan Kesimpulan beberapa Dimensi dalam Konsep Hambatan

Dimensi	Ringkasan dan Kesimpulan pada Dimensi	Analisis dan Kesimpulan
1	2	3
Hambatan Eksternal	Masalah sedang dalam tahapan pencarian solusi	Masalah yang muncul sudah ada yang dalam proses penyelesaian dan masih ada yang belum menemukan jalan keluar
Hambatan Internal/Individu	Masalah sedang dalam proses penyelesaian	

Sumber: Analisis Penulis

Berdasarkan tabel diatas dapat kita simpulkan bahwa hambatan yang ada belum semuanya dapat diselesaikan, masih ada hambatan yang sedang dalam proses pencarian solusi dan sudah ada yang sedang dalam proses penyelesaian. Berikut ini penjabaran dari beberapa dimensi pada konsep Hambatan :

3.2.1 Analisis Hambatan Eksternal

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan dinas yang tugas pokok dan fungsinya membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan daerah, dari Dinas semua hal di kelola sehingga harapannya dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan mengatasi berbagai permasalahan yang ada di lapangan. Dalam memberikan pelayanan tentu diperlukan kompetensi aparatur yang memadai, namun pada kenyataannya untuk mewujudkan kompetensi yang memadai itu tidaklah mudah. Ada saja hal yang menjadi hambatan untuk mewujudkan kompetensi aparatur yang baik, salah satu hambatan tersebut dapat berasal dari eksternal aparatur dinas tersebut. Berdasarkan pengamatan penulis selama berada di lapangan, penulis mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3.8 Triangulasi Teknik pada Dimensi Hambatan Eksternal

Indikator	Teknik Pengumpulan Data			Analisis dan Kesimpulan
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	
1	2	3	4	5
Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan	Aparatur masih belum mendapatkan pendidikan dan pelatihan mengenai OSS	-	-	Masih banyak hambatan eksternal yang harus diatasi untuk memaksimalkan kompetensi aparatur dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat
Kondisi Sarana dan Prasarana	Ada sarana dan prasarana yang masih perlu ditambah	Jumlah komputer di <i>front office</i> hanya sedikit	-	
Pengurangan Anggaran	Adanya pengurangan anggaran untuk Dinas	-	-	

Sumber: Analisis Penulis

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa hambatan eksternal yang dapat memengaruhi kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan OSS diantaranya adalah belum adanya pelaksanaan pendidikan dan pelatihan mengenai OSS yang diberikan oleh BKPM secara langsung selaku pemilik program OSS, kondisi sarana dan

prasarana yang masih belum maksimal serta adanya pengurangan anggaran untuk dinas sejak mewabahnya Covid-19.

3.2.2 Analisis Hambatan Internal

Hambatan yang mempengaruhi kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan OSS tidak hanya berasal dari eksternal aparatur, namun bisa juga berasal dari internal aparatur sendiri. Berdasarkan pengamatan penulis selama di lapangan, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3.9 Triangulasi Teknik pada Dimensi Hambatan Internal

Indikator	Teknik Pengumpulan Data			Analisis dan Kesimpulan
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	
1	2	3	4	5
Kualitas dan Kuantitas Sumber Daya Aparatur	Pengetahuan dan keterampilan aparatur yang masih kurang serta jumlah SDM terampil yang belum memadai	Terdapat aparatur yang belum bisa memberikan pelayanan mengenai OSS dengan lancar kepada masyarakat dan kurangnya jumlah staf/pelaksana yang memberikan pelayanan di <i>help desk front office</i>	-	Kualitas dan kuantitas aparatur masih kurang

Sumber: Analisis Penulis

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa dimensi Hambatan Internal yang Mempengaruhi Kompetensi Aparatur dalam Pelayanan Perizinan OSS pada indikator Kualitas dan Kuantitas Sumber Daya Aparatur masih kurang.

3.3 Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan dalam Peningkatan Kompetensi

Upaya merupakan langkah yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam peningkatan kompetensi aparatur. Upaya ini dilakukan bersama sama antara kepala dinas selaku pimpinan dari sebuah instansi dengan aparatur untuk

mewujudkan peningkatan kompetensi aparatur pada DPMPTSP Kota Bogor. Upaya untuk mengatasi hambatan ini harus dilakukan secara professional, terus menerus dan berkesinambungan. Berikut ini ringkasan analisis dan kesimpulan penulis terkait konsep Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan dalam Peningkatan Kompetensi Pemberian Pelayanan Perizinan OSS pada DPMPTSP Kota Bogor:

Tabel 3.10 Ringkasan Analisis dan Kesimpulan beberapa Dimensi dalam Konsep Upaya

Dimensi	Ringkasan dan Kesimpulan pada Dimensi	Analisis dan Kesimpulan
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Upaya dari Dinas Terkait	Sedang dalam proses penyelesaian oleh dinas	Upaya untuk mengatasi hambatan sedang dalam proses penyelesaian
Upaya dari Aparatur	Sedang dalam proses penyelesaian oleh aparatur dan dinas	

Sumber: Analisis Penulis

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa upaya penyelesaian masalah yang ada sedang dalam proses penyelesaian oleh dinas dan aparatur.

3.3.1 Analisis Upaya yang Dilakukan Dinas

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Untuk memberikan pelayanan terbaik diperlukan kompetensi aparatur yang memadai. Namun pada kenyataannya untuk mewujudkan kompetensi aparatur yang memadai tidaklah mudah dan selalu mengalami hambatan. Dalam mengatasi hambatan tersebut DPMPTSP Kota Bogor melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kompetensi aparatur. Berikut dipaparkan hasil pengamatan penulis selama berada di lapangan terkait Upaya yang Dilakukan Dinas Terkait untuk Mengatasi Hambatan dalam Peningkatan Kompetensi Aparatur DPMPTSP Kota Bogor:

Tabel 3.11 Triangulasi Teknik pada Dimensi Upaya yang Dilakukan Dinas

Indikator	Teknik Pengumpulan Data			Analisis dan Kesimpulan
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	
1	2	3	4	5
Peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya aparatur	Belum dapat dilaksanakan secara maksimal dan sedang dalam proses pelaksanaan	Pelaksanaan diskusi yang dilakukan aparatur dan transfer ilmu pengetahuan mengenai OSS	-	Upaya yang dilakukan dinas untuk meningkatkan kompetensi aparatur sedang dalam proses pelaksanaan, namun beberapa upaya yang dilakukan terhalang oleh beberapa masalah yang ada
Perbaikan Sarana dan Prasarana	Belum dapat dilaksanakan secara maksimal	-	-	

Sumber: Analisis Penulis

Dari tabel diatas kita dapat mengetahui bahwa dimensi Upaya yang dilakukan Dinas untuk Mengatasi Hambatan dalam Peningkatan Kompetensi Aparatur pada indikator Peningkatan Kualitas dan Kuantitas Sumber Daya Aparatur serta Perbaikan Sarana dan Prasarana sedang dalam proses pelaksanaan.

3.3.2 Analisis Upaya yang Dilakukan Aparatur

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam peningkatan kompetensi aparatur tidak hanya dilakukan oleh dinas saja, namun juga harus dilakukan secara mandiri oleh aparatur yang memberikan pelayanan OSS. Berikut dipaparkan hasil pengamatan penulis selama berada di lapangan yang mengacu pada operasionalisasi konsep terkait Upaya yang Dilakukan Aparatur untuk Mengatasi Hambatan dalam Peningkatan Kompetensi:

Tabel 3.12 Triangulasi Teknik pada Dimensi Upaya yang Dilakukan Aparatur

Indikator	Teknik Pengumpulan Data			Analisis dan Kesimpulan
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	
1	2	3	4	5
Evaluasi Kompetensi secara Mandiri	Belum semua aparatur melaksanakan evaluasi secara	-	-	Upaya yang dilakukan oleh aparatur untuk mengatasi

	mandiri			hambatan dalam peningkatan kompetensi aparatur belum dapat dilaksanakan seluruhnya secara maksimal.
Pengembangan Kompetensi secara Mandiri	Aparatur harus melakukan pengembangan kompetensi secara mandiri untuk menambah pengetahuan	-	-	

Sumber: Analisis Penulis

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa dimensi Upaya yang Dilakukan Aparatur untuk Mengatasi Hambatan dalam Peningkatan Kompetensi Pelayanan Perizinan *Online Single Submission* pada Indikator Evaluasi Kompetensi secara Mandiri belum dilaksanakan oleh seluruh aparatur dan Pengembangan Kompetensi secara Mandiri sudah dilaksanakan oleh aparatur secara berkala dan berkelanjutan.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan *Online Single Submission* umumnya mengalami kendala dimana kompetensi aparatur belum maksimal di beberapa daerah. Hal ini salah satunya disebabkan oleh kurangnya pemberian pendidikan dan pelatihan bagi aparatur yang berkaitan dengan *Online Single Submission* baik tentang teknologi, tata cara/ prosedur pelayanan atau pemahaman mengenai OSS. Pihak BKPM selaku pemilik program OSS ini belum pernah memberikan pelatihan dan pendidikan yang mendalam mengenai OSS, tools yang ada di dalamnya dan prosedur pelayanannya. Di DPMPTSP Kota Bogor aparatur belum pernah mengikuti diklat mengenai OSS, aparatur hanya pernah mengikuti seminar pengenalan OSS dan hal tersebut dirasa kurang untuk memberikan tambahan ilmu dan informasi mengenai OSS sehingga aparatur dituntut untuk kreatif dalam mencari ilmu mengenai OSS baik melalui media cetak, studi banding dengan DPMPTSP Koota/Kabupaten lain, diskusi bersama aparatur maupun dengan mendatangi BKPM Pusat di Jakarta

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Kompetensi aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor dalam memberikan pelayanan perizinan *Online Single Submission* menurut penulis sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal. Hambatan yang mempengaruhi kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan *Online Single Submission* adalah belum adanya pemberian pendidikan dan pelatihan mengenai OSS bagi aparatur, kondisi sarana dan prasarana yang masih perlu ditambah dan diperbaiki, keterbatasan / pengurangan anggaran Dinas, serta kualitas dan kuantitas aparatur yang belum memadai. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan peningkatan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan *Online Single Submission* adalah peningkatan kualitas sumber daya aparatur, perbaikan sarana dan prasarana, evaluasi kompetensi mandiri dan pengembangan kompetensi mandiri. Upaya yang dilakukan tersebut sedang dalam proses penyelesaian.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan menyukseskan pelaksanaan penelitian.

IV. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

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

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research dan Development/ R&D)*. Bandung: Alfabeta

Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Grup

B. JURNAL

Assegaf, M. I. F., Juliani, H., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (Oss) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 8(2), 1328-1342. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/24582>

Farah, S., & Astuti, R. S. (2020). *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(1), 69 - 79. doi:10.14710/jppmr.v10i1.29632

Syarif, I. (2020). *Journal Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 911-924. <https://ejournal.ipfisip-unmul.ac.id>

C. PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintahan Daerah

D. LAIN-LAIN

Khatimah, Husnul. 2020. Pemkot Bogor Batasi Pegawai Masuk Kantor, 50 % WFH. Tersedia: <https://m.ayobogor.com/read/2020/10/09/8734/pemkot-bogor-batasi-pegawai-masuk-kantor-50-wfh> [Oktober 2020]

<https://perizinan.kotabogor.go.id>