

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

**Naufal Dwi Putra**

NPP. 28.0608

*Kota Serang, Provinsi Banten*

*Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur*

Email: [naufaldwiputra5@gmail.com](mailto:naufaldwiputra5@gmail.com)

***ABSTRACT***

*This research was conducted to find out how the competence of the apparatus in providing building permit services (IMB) electronically at the Serang City Investment and One Stop Integrated Service Office as well as the obstacles and efforts made by the Serang City Investment and One Stop Integrated Service Office in overcoming obstacles. that.*

*The research method used is descriptive qualitative with an inductive approach. Data collection techniques that the author uses are interviews, documentation, and observation. The data analysis technique used is the Miles and Huberman analysis technique which includes data reduction (data selection), data display (data presentation), and conclusion (drawing conclusions).*

*The results of the study concluded that the competence possessed by the Serang City DPMPTSP apparatus was considered not good. This is because there are several factors that hinder services such as budget constraints, public misunderstanding about the new paradigm of electronic IMB services, lack of attention from local governments on the provision of education and training as well as the number of participants' quotas, lack of apparatus skills and inadequate facilities and infrastructure. So the author gives some suggestions so that the Head of the Serang City DPMPTSP Service plays an active role to immediately resolve existing obstacles.*

***Keywords: Apparatus Competence, Electronic IMB Services***

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) secara elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang serta hambatan dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang dalam mengatasi hambatan tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis Miles dan Huberman yang meliputi *data reduction* (pemilihan data), *display data* (penyajian data), dan *conclusion* (penarikan kesimpulan).

Hasil dari penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh aparatur DPMPTSP Kota Serang dinilai belum baik. Hal ini dikarenakan ada beberapa faktor yang menjadi penghambat pelayanan seperti keterbatasan anggaran, ketidakpahaman masyarakat mengenai paradigma baru pelayanan IMB secara elektronik, kurangnya perhatian dari Pemerintah Daerah terhadap pemberian pendidikan dan pelatihan serta jumlah kuota pesertanya, masih kurangnya keterampilan aparatur dan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Maka penulis memberikan beberapa saran agar Kepala Dinas DPMPTSP Kota Serang lebih berperan aktif untuk segera menuntaskan hambatan yang ada.

**Kata Kunci: Kompetensi Aparatur, Pelayanan IMB secara elektronik**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Teknologi di era digital berkembang begitu cepat sehingga dibutuhkan tata kelola pemerintahan yang dapat memberikan sebuah layanan yang cepat, tanggap, inovatif dan adaptif. Hadirnya reformasi birokrasi membawa warna baru bagi perkembangan tata kelola pemerintahan dengan menempatkan kembali fungsi aparatur pemerintah sebagai pelayan publik. Aparatur Sipil Negara merupakan faktor penting dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Sebab itulah Aparatur Sipil Negara saat ini diminta untuk memiliki kompetensi, pengetahuan serta keahlian di bidang ilmu yang dimilikinya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, pemerintah terus meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat lewat pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dengan membuat suatu kebijakan yaitu memberikan sebuah kemudahan dan penyederhanaan pelayanan perizinan yang berbasis elektronik, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya dimanapun dan kapanpun. Salah satu proses penyederhanaan pelayanan perizinan berbasis elektronik yaitu *Online Single Submission (OSS)* yang merupakan sebuah Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PBTSE), berlaku untuk semua Kementrian, Lembaga dan Pemerintah daerah diseluruh Indonesia. Sistem ini dapat diakses melalui lisensi terintegrasi satu atap, atau dapat diselesaikan secara *online* kapanpun dan dimanapun.

Pemerintah Kota Serang memiliki tujuan untuk mewujudkan pelaksanaan otonomi daerah dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam pelayanan perizinan. Salah satu penyelenggaraan pelayanan yang terdapat di DPMPTSP Kota Serang yaitu pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pelayanan pembuatan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini di selenggarakan karena jumlah penduduk dan juga bangunan yang semakin meningkat, namun tidak diimbangi oleh pemahaman masyarakat mengenai syarat mendirikan bangunan.

### **1.2. Permasalahan**

Permasalahan yang terjadi yaitu aparatur yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang masih belum terampil dan paham dalam penerapan teknologi dan hanya beberapa orang saja yang paham terkait pelayanan perizinan IMB berbasis elektronik serta baru sedikit aparatur yang mengikuti Diklat mengenai *OSS* seperti yang dikemukakan oleh Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi yaitu Bapak Cecep Hairunasirin. Selain itu juga masyarakat di Kota Serang masih banyak yang belum tau dan paham terkait perubahan paradigma pelayanan yang telah berbasis elektronik.

### **1.3. Penelitian Sebelumnya**

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu, baik dalam kompetensi aparatur maupun dalam hal pelayanan perizinan yang berbasis elektronik. Penelitian Anis Nur Fadhillah yang berjudul Implementasi Pelayanan

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk, menemukan bahwa Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk sudah dijalankan, akan tetapi masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi yang tidak sepenuhnya dapat diterima oleh masyarakat. Penggunaan sistem perizinan berusaha melalui OSS mengakibatkan masyarakat takut salah input data terkait berkas-berkas yang dibutuhkan sehingga masih banyak masyarakat Nganjuk sebagai calon pelaku usaha perseorangan yang langsung mendatangi DPMPTSP Kabupaten Nganjuk dalam mengurus perizinan berusaha. Sumber daya manusia ditingkat dinas sudah cukup memadai dalam pelaksanaannya. Fasilitas pendukung pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk cukup baik yaitu terdiri dari komputer, printer dan jaringan internet, namun selama pelaksanaan pelayanan terkadang jaringan internet mengalami eror atau koneksi buruk.

Penelitian Tenda Aktiva Oktariyanda yang berjudul Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik Yang Optimal berdasarkan penelitian yang telah di lakukan bahwa kualitas pelayanan IMB kurang dan proses birokrasinya terkesan rumit, dan kurang optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPPT Kabupaten Sidoarjo pada pelaksanaan pelayanan IMB dalam rangka mencapai kualitas pelayanan publik sudah berjalan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik, seperti SDM dan sarana prasarana. Kesimpulan penelitian bahwa pelayanan IMB pada BPPT Sidoarjo sudah dilakukan dengan baik, meskipun ada beberapa aspek yang kurang optimal.

Pelayanan Anugrah Yulistiono Ririhena yang berjudul Pelayanan Aparatur Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Jayapura berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan bahwa pelayanan aparatur dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Jayapura Provinsi Papua telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur penerbitan IMB yang ada, walaupun memiliki beberapa kendala yaitu masih rendahnya dukungan terhadap akses jaringan, kurangnya kesadaran masyarakat dan Sarana dan prasarana pendukung yang belum memadai dalam pelayanan peberian IMB.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan**

Penulis melakukan penelitian yang sedikit berbeda dari penelitian yang terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan penulis adalah bagaimana kompetensi aparatur dalam pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) berbasis elektronik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota serang dengan menggunakan indikator yang berbeda dengan penelitian sebelumnya dengan menggunakan pendapat dari spencer, dalam Sutrisno (2009) yang

menyatakan bahwa kompetensi dapat dilihat dari 5 karakteristik dimensi yaitu Motif, Sifat Diri, Konsep Diri, Keterampilan, Pengetahuan.

### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangun secara elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang.

## **II. METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dengan pendekatan induktif atau dengan kata lain menyelesaikan permasalahan yang ada dan menemukan pemahaman yang utuh pada objek yang di observasi dengan penelitian, serta mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif penulis melakukan wawancara terhadap 15 orang informan. Dalam menganalisis data penulis menggunakan teori Spencer dan Spencer, dalam Sutrisno (2009) yang mengatakan bahwa kompetensi dapat dilihat dari 5 karakteristik dimensi yaitu Motif, Sifat Diri, Konsep Diri, Keterampilan, Pengetahuan.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Motif**

Motif aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis pada saat melaksanakan magang dan penelitian, penulis mengamati bahwa motivasi kerja aparatur DPMPTSP Kota Serang sudah cukup bagus walaupun ada beberapa pegawai yang masih memiliki motivasi yang rendah. Penulis beranggapan demikian karena penulis melihat bahwa sebagian besar aparatur memiliki tingkat disiplin dan loyalitas kerja yang tinggi dan memiliki dorongan untuk bekerja lebih baik dari sebelumnya. Hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa pegawai yang datang ke kantor tepat waktu dan langsung melakukan absen.

Berdasarkan wawancara penulis kepada Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan, Sugiri, S.T., M.Si Pada hari senin, tanggal 11 Januari 2021 mengatakan bahwa:

“Saya melihat para pegawai yang berada di bidang saya ini semua memiliki motivasi kerja yang baik ditandai dengan datang kerja tepat waktu, melaksanakan tugas kerja di bidang masing-masing, dan melakukan pelayanan perizinan khususnya IMB dengan baik walaupun sedang berada di masa pandemi. Meskipun untuk beberapa pegawai memang sudah mau pensiun yang akhirnya semangat kerjanya berkurang dikarenakan faktor usia, sehingga hal tersebut berdampak pada target pencapaian yang belum maksimal.”

Berdasarkan wawancara serta data yang penulis dapatkan di lokasi magang maka dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan dasar pemikiran yang dapat mendorong seseorang untuk berperilaku sehingga motivasi dalam bekerja sangat penting dimiliki oleh aparatur sehingga dapat melaksanakan kerja dan produk kerja yang baik. Sebagian besar aparatur di DPMPTSP Kota Serang sudah memiliki motivasi yang baik dalam bekerja.

### **3.2 Sifat Diri**

Traits atau sifat merupakan karakteristik yang melekat pada diri seseorang atau watak yang dicerminkan dari tingkah laku orang tersebut dan bagaimana seseorang merespon sesuatu. Sifat tersebut merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi terhadap situasi dan kondisi, contohnya kemampuan seseorang untuk mengendalikan diri dan bersikap agar tetap tenang untuk bekerja di bawah tekanan misalnya percaya diri, kontrol diri, stress, atau ketabahan.

Berdasarkan wawancara tersebut, Kepala DPMPTSP Kota Serang dibantu oleh Sekretarisnya harus lebih berperan aktif dalam melakukan pengawasan dan pendekatan terhadap aparatur, baik itu dengan cara kekeluargaan maupun dengan cara kewibawaan sebagai seorang pemimpin. Kepala DPMPTSP Kota Serang dibantu oleh Sekretarisnya sudah melaksanakan pengawasan baik secara langsung maupun tidak langsung, di buktikan bahwa telah terpasangnya CCTV di setiap ruangan kerja dan pelayanan. Pengawasan langsung juga sangat penting bagi kontrol terhadap kinerja pegawai dengan sekali-kali turun langsung di ruangan kerja pegawai ataupun tempat pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa penulis merasa aparatur perlu untuk meningkatkan kesadaran diri dan dapat mengontrol diri dari tekanan agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

### **3.3 Konsep Diri**

Konsep diri ini merujuk pada bagaimana aparatur bersikap kepada rekan kerja, atasan, bawahan dan dengan masyarakat. Untuk melihat kualitas pelayanan, maka dilihat dari sikap aparatur ketika berhadapan dengan masyarakat. Salah satu caranya dengan melihat keramahan aparatur ketika memberikan pelayanan dilihat dari segi kepuasan masyarakat dalam pemberian pelayanan. Berdasarkan pengamatan penulis di lokasi magang, bahwa aparatur melayani masyarakat dengan sangat ramah.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat yang sedang menunggu pelayanan yaitu Ibu Maya, pada hari Rabu, 13 Januari 2021 beliau mengatakan bahwa “pegawai disini ramah dan sangat sopan terhadap kami sebagai pemohon dalam memberi pelayanan”.

### **3.4 Pengetahuan**

Pengetahuan dapat dikatakan salah satu komponen penting dalam membentuk kompetensi. Tingkat pengetahuan dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu tingkat pendidikan aparatur, kesesuaian pendidikan yang dimiliki dengan bidang tugas, serta pengalaman melaksanakan pendidikan dan pelatihan. Berdasarkan data yang penulis peroleh bahwa sebagian besar aparatur DPMPTSP Kota Serang didominasi oleh lulusan Sarjana (S-1). Semakin tinggi tingkat pendidikan aparatur sipil negara (ASN), maka ASN tersebut akan semakin mudah dalam menerima informasi yang berkaitan dengan penyelesaian pekerjaannya.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, yaitu Bapak RD. Rahmat Saleh, S.Pd., M.Si pada hari Kamis, 14 Januari 2021, beliau menjelaskan bahwa:

“Pelayanan perizinan berbasis elektronik ini diterapkan pada awal 2018 tetapi masih juga menerapkan pelayanan secara manual berbeda disaat pada tahun 2019 secara keseluruhan pelayanan menggunakan pelayanan berbasis elektronik termasuk pelayanan perizinan IMB. Namun pegawai yang ada di DPMPTSP Kota Serang bisa dikatakan belum seluruhnya mendapatkan pengetahuan mengenai pelayanan perizinan IMB secara elektronik. Baru 2 orang pegawai yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan terkait *OSS*.”

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan saat magang, untuk SOP pelayanan perizinan IMB berbasis elektronik, pengetahuan akan tata cara melakukan perizinan secara elektronik tidak hanya harus di ketahui oleh aparatur di DPMPTSP, namun juga harus di ketahui oleh masyarakat agar mereka mengetahui apa saja yang harus mereka siapkan dan mereka lakukan saat ingin melakukan pelayanan perizinan IMB. Namun pada kenyataanya masih ada masyarakat yang menunggu lama untuk pelayanan perizinan IMB berbasis elektronik ini, terlebih lagi sistem yang digunakan saat ini baru berlangsung dan kurang adanya sosialisasi kepada masyarakat Kota Serang.

### **3.5 Keterampilan**

Keterampilan merupakan suatu kecakapan atau kemampuan yang dimiliki seseorang untuk dapat melakukan sesuatu dengan baik. Untuk mewujudkannya, maka diperlukan faktor pendukung untuk menunjang keterampilan tersebut, diantaranya fasilitas dan sikap positif serta adanya dukungan dari pihak lain.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala DPMPTSP pada hari pada hari Selasa, 12 Januari 2021 pukul 10.00 WIB, beliau menyatakan bahwa:

“Keterampilan dan kemampuan pegawai DPMPTSP Kota Serang dapat dikatakan baik walaupun masih ada beberapa yang dirasa belum memiliki keterampilan yang cukup dalam menyelesaikan pekerjaannya. Saya sebagai kadis sudah mengusahakan untuk meningkatkan keterampilan aparatur dengan mengirimkan beberapa aparatur untuk melaksanakan pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan kompetensi yang dimiliki. Tidak hanya itu, DPMPTSP Kota Serang ini sendiri pernah memberikan pelatihan kepada aparatur mengenai Bimbingan Teknik (BIMTEK) tentang pelayanan perizinan yang terintegrasi ke sistem *OSS*. Akan tetapi pemberian pendidikan dan pelatihan ini tidak semua hanya beberapa aparatur saja karena dilihat dari jumlah kebutuhan, dana, serta sarana dan prasarana yang terbatas.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu tenaga honorer di DPMPTSP, Sonia pada hari Rabu, 20 Januari 2021 dikatakan bahwa “kalau dalam hal keterampilan, masih banyak yang kurang *update* dalam masalah IT, maka dari itu kami yang dipekerjakan di pelayanan *front office* dan *helpdesk* untuk membantu tugas mereka yang PNS”.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan program diklat bagi aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dari Aparatur untuk meningkatkan pemberian layanan kepada masyarakat dengan baik dan profesional. Penulis menemukan temuan utama yakni

belum berkompetensinya aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan imb kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena masih banyak aparatur yang belum mengetahui teknologi dan belum mengikuti diklat perizinan elektronik.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil kegiatan magang yang penulis lakukan selama satu bulan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang, maka penulis menarik sebuah kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang dalam pelayanan perizinan IMB secara elektronik berdasarkan indikator kompetensi dinilai masih belum baik. Hal ini dikarenakan dari 5 indikator kompetensi yang ada masih terdapat 2 indikator yang belum baik. Oleh karena itu, masih terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dan diperbaiki terutama pada indikator keterampilan serta pengetahuan yang ada pada diri masing-masing aparatur yang bertugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang.
2. Terdapat faktor yang menghambat kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan IMB secara elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang yaitu terbatasnya anggaran yang ada, kurangnya pemahaman masyarakat terkait paradigma baru tentang pelayanan perizinan, perhatian dari pemerintah daerah terhadap pemberian pendidikan dan pelatihan masih kurang serta terbatasnya jumlah kuota pesertanya, dan kurangnya keterampilan aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan IMB secara elektronik serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.
3. Terdapat upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor yang menjadi hambatan dalam pelayanan perizinan IMB secara elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang adalah dengan melaksanakan pendidikan berupa pendidikan formal dan non-formal (pelatihan) terkait pelayanan perizinan IMB berbasis elektronik.

#### **V. SARAN**

Berdasarkan uraian yang telah penulis sebutkan di atas, dalam pelayanan perizinan IMB secara elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang Provinsi Banten, maka penulis mengajukan saran yaitu sebagai berikut:

1. Kompetensi Aparatur dalam meningkatkan pelayanan IMB secara elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang berdasarkan 2 dari 5 indikator kompetensi dinilai belum baik. Oleh karena itu, masih terdapat beberapa hal yang harus di perhatikan dan diperbaiki terutama dalam hal pengetahuan, dan keahlian keterampilan pada diri masing-masing aparatur. Maka DPMPTSP Kota Serang harus segera melaksanakan pendidikan dan pelatihan kepada aparatur terkait

- elayanan perizinan elektronik untuk mendukung pengetahuan dan keterampilan aparatur masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam meningkatkan kompetensi aparatur terhadap pelayanan perizinan IMB secara elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang, dapat dilakukan hal seperti dibawah ini:
    - a. Memberikan pemahaman terkait paradigma baru pelayanan IMB secara elektronik kepada masyarakat berupa kegiatan sosialisasi yang bertujuan agar masyarakat paham dan mengerti mengenai pola pelayanan IMB yang sudah berubah ke sistem elektronik.
    - b. Mengusulkan pemberian pendidikan dan pelatihan kepada Pemerintah Daerah dengan menambah jumlah kuota pesertanya agar aparatur yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang semuanya dapat mengerti terkait pelayanan perizinan yang telah berbasis elektronik dan menambah pengetahuan serta kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
    - c. Membuat dan kemudian mengusulkan rancangan anggaran di tahun berikutnya dengan sebaik mungkin agar apa saja yang di perlukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang dapat terpenuhi serta bisa menunjang dalam kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat.
    - d. Melakukan peremajaan serta penambahan sarana dan prasarana yang mendukung aparatur dalam melakukan kegiatan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan secara optimal.
    - e. Harus ada inovasi dalam hal teknologi dan informasi di bidang pelayanan dan administrasi. Media kotak saran dan pengaduan dinilai sudah tidak efektif dan ketinggalan zaman. DPMPTSP sudah mempunyai website sendiri, namun belum memiliki aparatur yang mampu untuk mengelola website tersebut. Maka dari itu DPMPTSP harus melakukan penambahan aparatur yang mempunyai kemampuan untuk mengelola website tersebut.
  3. Untuk upaya yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan kompetensi aparatur dalam pelayanan perizinan IMB secara elektronik yaitu:
    - a. Mengusulkan rancangan anggaran dalam melaksanakan pendidikan formal ataupun pendidikan non-formal (pelatihan) guna meningkatkan kompetensi aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang.
    - b. Memberikan Pelatihan teknis OSS kepada pegawai yang memang belum pernah sama sekali mengikuti pelatihan tersebut. Dan mengembangkan keterampilan para pegawai dengan melakukan study banding ke OPD lain yang dalam hal ini berkaitan dengan kompetensi dan pelayanan.

## **VI. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama kepada Dosen Pembimbing Dr. Drs. Hyronimus Rowa., M.Si dan Dr. Romi Saputra., S.Sos, M.Si yang telah membimbing dalam penulisan lapoaran penelitian ini dan tak lupa juga saya ucapkan terima kasih kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Dinas terkait, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini

## **VII. DAFTAR PUSTAKA**

### **A. BUKU-BUKU**

Basrowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Creswell. 2017. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Murley, Peter, R. 1997. *Handbook of Customers Service*. Gower Publishing Limited

Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Jogja: Pustaka Pelajar.

Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.

Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sumihardjo, Tumar. 2012. *Teknik Evaluasi Kinerja Aparatur*. Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.

Yusuf, A. Muri. 2019. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan”*. Jakarta: Prenadamedia Group.

### **B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 24 tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan

Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

### C. LAIN-LAIN

Komara, E. (2019). Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di Indonesia. *Mimbar Pendidikan*, 4(1), 73–84.

Nazara, D. K. (2020). Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Nias. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v1i1.257>

Tui, F. P. (2019). Pengembangan Kompetensi Aparatur: Studi Kasus Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(1), 1–8.

Ririhena, Anugrah Yulistiono (2018). Pelayanan Aparatur Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Jayapura. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 3(1).