

**KOMPETENSI APARATUR DALAM PELAYANAN PERIZINAN
BERUSAHA SECARA ELEKTRONIK DI DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PTSP KABUPATEN BARITO UTARA PROVINSI KALIMANTAN
TENGAH**

Siti Binti Nur Arifah

NPP. 28.0896

*Asdaf Kabupaten Barito Utara, Provinsi Kalimantan Tengah
Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur*

Email : sitibinti2@gmail.com

Abstract

Based on article 5 section (1) of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, it is stated that the scope of public services includes public goods and public services as well as administrative services regulated in laws and regulations. The government takes strategic steps, namely by providing licensing services, especially in the field of investment and investment. Licensing is a form of government supervision of the legality of certain activities carried out by the community with the aim of regulating every behavior or activity carried out by individuals or groups. Licensing services as a form of government commitment in providing convenience for the community, are managed by the Investment Service and One Stop Integrated Services through an electronically integrated system. The problems faced in the implementation of licensing services through the electronic system in North Barito Regency are the lack of availability of competent and professional apparatus resources and the limited number of apparatus that can attend training or socialization regarding the application of the licensing system. Problems regarding the competence of the apparatus will affect the smoothness of the licensing service process. This study aims to describe and analyze the competence of the apparatus, the obstacles faced by the relevant agencies and the efforts made in overcoming these obstacles by using the competence theory proposed by Spencer in Wibowo. The type of research used is descriptive qualitative research with an inductive approach. Data collection techniques were carried out through interviews, observation and documentation. Based on the results of the study, it was concluded that the competence of the apparatus in electronic licensing services was not good enough because the knowledge and skills of the apparatus did not meet the required competency standards. This happened because of the obstacles faced in the form of limited budgets to carry out training, lack of attention from local governments to education and training of personnel, limited resources of apparatus who mastered technology (technical personnel), and inadequate facilities and infrastructure. In overcoming these obstacles, the efforts made include a) requesting an additional budget for the implementation of education and training or technical guidance to the Regional Government, b) Providing study permits for the apparatus, c) Requesting the formation of technical personnel at the Agency for Personnel and Human

Resources Development of North Barito Regency, and d) Adding or replacing existing facilities and infrastructure not functioning optimally.

Keywords: *Competence, Apparatus, Electronic Licensing Service*

Abstrak

Berdasarkan pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pemerintah mengambil langkah strategis yaitu dengan menghadirkan pelayanan perizinan terutama dalam bidang penanaman modal dan investasi. Perizinan merupakan salah satu bentuk pengawasan dari pemerintah terhadap legalitas kegiatan tertentu yang dilakukan masyarakat dengan tujuannya untuk mengatur setiap perilaku atau kegiatan yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok. Pelayanan perizinan sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat, dikelola Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui suatu sistem yang terintegrasi secara elektronik. Masalah yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan melalui sistem secara elektronik di Kabupaten Barito Utara yaitu kurangnya ketersediaan sumber daya aparatur yang berkompeten dan profesional serta terbatasnya jumlah aparatur yang dapat mengikuti pelatihan atau sosialisasi mengenai pengaplikasian sistem perizinan tersebut. Permasalahan mengenai kompetensi aparatur akan berpengaruh terhadap kelancaran proses pelayanan perizinan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kompetensi aparatur, hambatan yang dihadapi dinas terkait serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut dengan menggunakan teori Kompetensi yang dikemukakan oleh Spencer dalam Wibowo. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kompetensi aparatur dalam pelayanan perizinan secara elektronik belum cukup baik karena pengetahuan dan keterampilan aparatur masih belum memenuhi standar kompetensi yang dibutuhkan. Hal itu terjadi karena adanya hambatan yang dihadapi berupa keterbatasan anggaran untuk melaksanakan pelatihan, kurangnya perhatian pemerintah daerah terhadap pendidikan dan pelatihan aparatur, keterbatasan sumber daya aparatur yang menguasai teknologi (tenaga teknis), serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. Dalam mengatasi hambatan tersebut, upaya yang dilakukan diantaranya yaitu a) meminta penambahan anggaran untuk pelaksanaan pendidikan dan pelatihan ataupun bimbingan teknis kepada Pemerintah Daerah, b) Memberikan izin belajar bagi aparatur, c) Meminta pengadaan formasi tenaga teknis pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Barito Utara dan d) Menambah ataupun mengganti sarana dan prasarana yang sudah tidak layak ataupun kurang berfungsi secara optimal.

Kata Kunci: Kompetensi, Aparatur, Pelayanan Perizinan Secara Elektronik

I. PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah dalam rangka percepatan pembangunan, maka pemerintah Kabupaten Barito Utara telah berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan publik pada bidang penanaman modal dan investasi serta bidang perizinan dan non perizinan. Hal tersebut bertujuan untuk mendukung kemudahan dalam pengurusan pelayanan perizinan dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil dan menengah, yang perlu dicapai melalui penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barito Utara Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah maka dibentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara dengan Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja yang dijabarkan dalam Peraturan Bupati Barito Utara Nomor 17 Tahun 2017 yaitu sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan administrasi di bidang perizinan dan non perizinan secara terpadu satu pintu.

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara yaitu “Iklim Investasi Yang Sehat Di Kabupaten Barito Utara” yang diwujudkan melalui optimalisasi pelayanan terpadu satu pintu, penyederhanaan perizinan, penanaman modal, serta mengoptimalkan kerjasama antar daerah dalam penyediaan sarana dan prasarana pendukung investasi. Melalui visi berupa penyederhanaan pelayanan perizinan, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara terus melakukan terobosan untuk mempermudah proses pelayanan perizinan dengan menerapkan sistem perizinan berbasis elektronik (*online*) yang akan mempermudah segala urusan perizinan sehingga akan lebih terarah dan sistematis.

Berdasarkan pasal 69 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, disebutkan bahwa pengembangan karir PNS dilakukan berdasarkan kualifikasi, kompetensi, penilaian kinerja, dan kebutuhan instansi pemerintah. Kompetensi sendiri diartikan sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai ASN yang berupa pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan sikap perilaku (*attitude*) dalam melaksanakan tugas jabatannya secara profesional, efektif dan efisien. Penerapan sistem perizinan secara elektronik yang mulai diberlakukan oleh Pemerintah Kabupaten Barito Utara harus didukung dengan pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur pelaksanaanya terkait alur prosedur perizinan dalam sistem elektronik (*online*) tersebut. Oleh karena itu, pengetahuan dan keterampilan aparatur dalam mengaplikasikan sistem perizinan secara elektronik menjadi hal penting yang harus ditingkatkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar kelancaran dari prosedur pelayanan perizinan dapat terlaksana dengan baik sehingga mendapat respon penilaian yang positif dari masyarakat.

I.2 Permasalahan

Ada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kompetensi aparatur dalam pelayanan perizinan berusaha secara elektronik di Kabupaten Barito Utara.

Salah satunya mengenai pengetahuan dan keterampilan aparatur yang belum sepenuhnya dikatakan baik karena masih belum memenuhi standar kompetensi. Hal tersebut sejalan dengan data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara bahwa sejumlah 24 aparaturnya didominasi oleh lulusan Program Sarjana yaitu sebanyak 11 dan Program magister sebanyak 8 orang. Sisanya diisi oleh lulusan Diploma III dan tamatan SMA. Sementara untuk aparatur dengan lulusan Program Doktor masih belum ada atau tidak terpenuhi pada dinas ini. Bahkan dalam penempatan jabatan struktural aparatur juga masih terdapat ketidaksesuaian antara keahlian dengan jabatan yang diduduki.

Selain permasalahan tersebut, adanya permasalahan dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan (diklat) dan bimbingan teknis (bimtek) bagi aparatur masih belum sepenuhnya dilaksanakan secara merata dan menyeluruh. Terbukti dengan data yang didapat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara bahwa hanya ada sebanyak 11 aparatur yang telah melaksanakan kegiatan pelatihan penjenjangan (diklat), yaitu untuk diklat SEPALA/ADUM/DIKLAT PIM IV diikuti oleh 8 orang dan diklat SEPADYA/SPAMA/DIKLAT PIM III diikuti oleh 3 orang. Jumlah tersebut hanya mewakili sebagian dari keseluruhan jumlah aparatur. Sehingga berdasarkan data tersebut bahwa aparatur yang telah melaksanakan diklat dan mendapat pengalaman untuk peningkatan kompetensinya masih terbatas pada sebagian kecil aparatur yang memiliki kualifikasi tertentu.

Permasalahan lainnya ditemui dari kalangan masyarakat Kabupaten Barito Utara sendiri, seperti dalam hal pemohon perizinan yang tidak semuanya memiliki laptop dan terbatasnya penggunaan jaringan internet dalam mengakses sistem pelayanan perizinan secara elektronik (*online*) serta belum adanya sosialisasi mengenai sistem perizinan secara elektronik kepada masyarakat secara luas, menyebabkan ketidaktahuan masyarakat terhadap penggunaan sistem tersebut.

I.3 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang saling memiliki keterkaitan baik dalam konteks peningkatan maupun pengembangan kompetensi aparatur dalam melaksanakan proses pelayanan perizinan. Penelitian Ibadurrahman yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala (Ibadurrahman, 2013), menemukan bahwa dalam praktek pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala tidak seperti yang diharapkan. Salah satu yang menjadi penyebab hal tersebut adalah faktor sumber daya aparatur baik dari sisi kualitas maupun kuantitas yang diketahui bahwa dari 15 (lima belas) orang pegawai, hanya ada 6 (enam) orang pegawai yang berpendidikan Strata 1 (S-1), 2 (dua) orang berpendidikan Diploma III, dan 7 (tujuh) orang berpendidikan SMA. Sejumlah pegawai tersebut juga dinilai tidak mempunyai kemampuan dan pengalaman mengelola beberapa jenis perizinan yang menjadi kewenangan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT). Peningkatan kompetensi pegawai dibutuhkan untuk mempercepat proses penyelesaian prosedur pelayanan perizinan yang dapat dilakukan melalui beberapa upaya seperti pelatihan *mind setting* dan *culture set* untuk merubah pola pikir dan budaya kerja sehingga dapat

memberikan komitmen dalam melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Penelitian Pratika Ayu Larasati menemukan bahwa dalam menentukan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Dwiyanto (Dwiyanto, 2008) dilakukan dengan mengidentifikasi ke dalam lima indikator pokok, yaitu Kenampakan fisik (*Tangible*), Reliabilitas (*Reliability*), Responsivitas (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) yang akan dinilai melalui beberapa aspek, salah satunya adalah pengembangan Sumber Daya Manusia (Aparatur) berbasis kompetensi. Pengembangan tersebut dilakukan dengan melakukan beberapa upaya seperti melakukan pelatihan dan pengembangan, pengembangan organisasi, perencanaan karir, pengembangan karir, *staffing and selection* serta *performance management* (Pratika Ayu Larasati, 2016). Penelitian Suprpto, Wempy Banga, dkk menemukan bahwa implikasi dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa apabila pimpinan menghendaki adanya kualitas pelayanan yang lebih baik lagi, maka kompetensi dan motivasi pegawai perlu ditingkatkan kondisinya melalui strategi yang sinergis dan terintegrasi agar menjadi lebih baik dari yang telah ada sekarang (Suprpto, Wempy Banga, dkk, 2018). Penelitian Fenti Prihatini Tui menemukan bahwa pengembangan kompetensi aparatur dapat ditinjau melalui aspek pendidikan dan pelatihan. Berdasarkan hal tersebut, aparatur di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Bono Bolango sudah memadai ditunjukkan dengan adanya aparat dengan tingkat pendidikan yang berjenjang tertinggi mulai dari S2 hingga SMA yang terendah serta adanya pengembangan yang telah ditempuh aparat baik melalui diklat dalam jabatan seperti diklat kepemimpinan, diklat fungsional dan diklat teknis (Fenti Prihatini Tui, 2019). Penelitian Nurintan Maddupa, Juharni, dkk menemukan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Bulukumba belum berjalan secara maksimal karena adanya permasalahan seperti terbatasnya tenaga operator yang menguasai teknologi informasi untuk aplikasi computer dalam bidang perizinan guna mengelola izin usaha, sementara banyaknya izin setiap hari yang harus diinput, belum memiliki cukup tenaga teknis yang khusus melakukan pemantauan di lapangan serta kurang memadainya sarana dan prasarana yang dimiliki dalam pengelolaan izin usaha. Dalam hal pengembangan kompetensi sumber daya manusia tentu berkaitan erat dengan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing. Untuk itu guna memaksimalkan pengembangan kompetensi SDM di DPMPTSP Kabupaten Bulukumba, dilakukan dengan memaksimalkan anggaran yang berfokus pada pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia agar keterampilan dari SDM dapat memaksimalkan proses pelayanan (Nurintan Maddupa, Juharni, 2020).

I.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yaitu berkaitan dengan kompetensi aparatur dalam pelayanan perizinan berusaha secara elektronik yang menganalisis beberapa dimensi berikut berupa *motive* (motif), *traits* (sifat), *self concept* (konsep diri), *knowledge* (pengetahuan) dan *skill* (keterampilan) dimana kelima dimensi tersebut digunakan sebagai pengukur

dalam menentukan standar kompetensi aparatur terkait penyelenggaraan sistem perizinan secara elektronik (*online*). Berdasarkan dimensi tersebut, penulis juga menggunakan indikator yang berbeda dengan menggunakan pendapat dari Wibowo (2014:271) yang mengemukakan bahwa pengertian kompetensi adalah kemampuan yang harus dimiliki seseorang dalam menjalankan suatu pekerjaan atau melaksanakan tugas tertentu yang didasarkan pada kecakapan dan pengetahuan serta sikap kerja yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan tersebut.

I.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis terkait kompetensi aparatur dalam pelayanan perizinan berusaha secara elektronik di Kabupaten Barito Utara.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif, yakni penelitian ini dapat dilakukan pada fenomena yang tidak dapat diukur dengan angka atau dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Melalui metode deskriptif dalam penelitian ini, data-data dan informasi yang didapat berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang (subjek) penelitian yang diamati dengan berpedoman pada teori Kompetensi oleh Spencer dalam Wibowo (Wibowo, 2014). Untuk teknik analisis data yang penulis gunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Adapun teknik pengumpulan data dan informasi penting terkait penelitian penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dengan informan yang telah ditentukan, observasi dan dokumentasi. Dalam mengumpulkan data penelitian ini, dilakukan melalui teknik wawancara secara semi terstruktur terhadap 9 (sembilan) informan yang terdiri atas Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Bidang Perizinan, Kepala Seksi Verifikasi, Petugas *Front Office*, Petugas *Back Office* (OSS), dan 3 orang masyarakat.

III. Hasil dan Pembahasan

Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini didasarkan pada teori yang dijadikan sebagai acuan penulis, yaitu menggunakan teori Kompetensi oleh Wibowo yang mengemukakan bahwa kompetensi seorang aparatur dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dinilai melalui 5 (lima) aspek/dimensi sebagai berikut.

III.1 Kompetensi Aparatur dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik dari Perspektif Teoretis

Pelayanan perizinan merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam bentuk dokumen administratif, yang pada hakikatnya proses penerbitan dokumen tersebut diserahkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

dan didukung dengan adanya sumber daya aparatur yang berkualitas dengan kompetensi yang baik dalam melaksanakan tugas jabatannya. Berdasarkan teori Kompetensi yang dikemukakan oleh Spencer dalam Wibowo (2014:273) menyebutkan bahwa kompetensi seseorang dinilai melalui aspek-aspek/dimensi berikut ini.

III.1.1 *Motives* (Motif)

Menurut Wibowo (2014:273) *motives* adalah sesuatu yang melatarbelakangi seseorang dalam mencapai tujuan melalui suatu tindakan. Biasanya *motives* atau motif muncul bersamaan dengan niat dari seseorang yang secara konsisten berpikir dengan melakukan tindakan tertentu. Motivasi memegang peran terhadap kelangsungan kerja aparatur, sehingga tinggi rendahnya produktivitas kerja seorang pegawai dipengaruhi oleh motivasi yang dimilikinya dalam bekerja.

Berdasarkan dari hasil pengamatan penulis di lokasi selama kegiatan magang berlangsung, penulis mengamati bahwa motivasi kerja aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara sudah cukup baik. Hal tersebut terlihat dari semangat kerja aparatur yang tinggi dalam menyelesaikan penerbitan dokumen perizinan yang dibutuhkan masyarakat berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditentukan. Untuk mendukung hal tersebut, berikut ini akan disajikan data terkait proses perizinan yang telah berhasil diselesaikan oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara per Bulan Desember 2020.

Gambar 3.1
Data Jumlah Permohonan Perizinan/Non-Perizinan Berdasarkan Sektor Per Bulan Desember Tahun 2020

No.	Sektor	Total Permohonan	Baru	Perpanjangan	Selesai	Dalam Proses
1	SEKTOR PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI, DAN INFORMATIKA	20	0	20	19	1
2	SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP	1	1	0	1	0
3	SEKTOR PEREKONOMIAN	24	24	0	11	0
4	SEKTOR PERTANAHAN (AGRARIA)	1	1	0	1	0
5		1	1	0	1	0
6	SEKTOR PEKERJAAN UMUM	2	1	1	2	0
7	SEKTOR PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET	30	12	18	30	0
8	SEKTOR KESEHATAN	28	27	1	28	0
9	SEKTOR PENDIDIKAN	1	1	0	0	0
	TOTAL	108	68	40	93	1

Sumber: <https://dispmptsp.baritoutarakab.go.id>

Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa kompetensi aparatur dalam dimensi *motives* (motif) cukup baik, karena aparatur mampu melaksanakan tugas-tugasnya dengan memberikan pelayanan perizinan secara maksimal tepat pada waktunya dan bertanggung jawab secara penuh dalam menyelesaikan prosedur perizinan (responsibilitasnya baik). Pernyataan tersebut sejalan dengan wawancara yang dilakukan terhadap Kepala Sub

Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian, Ibu Noor Hamidah, S.ST pada Hari Selasa 19 Januari 2021 di ruangnya beliau mengatakan bahwa:

Saya menilai bahwa sebagian besar dari rekan pegawai yang bekerja selama ini memiliki motivasi atau semangat kerja yang tinggi. Sebagai salah satu contohnya setiap hari mereka datang ke kantor dengan tepat waktu dan melaksanakan tugas kerjanya di bidang masing-masing. Setiap harinya pegawai yang menerima dokumen perizinan dari masyarakat sudah tentu langsung dikerjakan, sehingga proses penyelesaian dari dokumen-dokumen tersebut dapat sesuai dengan SOP kami.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi didapatkan hasil bahwa *motives* (motif) adalah dasar pemikiran yang dapat mendorong seseorang untuk melakukan tindakan tertentu, seperti halnya aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara yang memiliki semangat tinggi dalam bekerja, sehingga dalam proses penyelesaian prosedur perizinan elektronik dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, sangat penting bagi setiap aparatur untuk memiliki dimensi motif yang berupa semangat kerja tinggi agar setiap pekerjaan dan tugas yang dilaksanakan dapat tercapai sesuai tujuan.

III.1.2 Traits (Sifat)

Menurut Wibowo (2014:273) *traits* adalah watak seseorang yang merupakan bawaan dari lahir dan berkaitan dengan respon seseorang terhadap situasi dan kondisi yang ada atau bisa juga disebut dengan sifat, yang pada hakikatnya melekat pada diri seseorang. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara, Bapak Edi Kesumajaya, SE., MM pada Hari Rabu 20 Januari 2021 di ruangnya yang mengatakan bahwa:

Kepada seluruh pegawai di dinas ini sudah saya instruksikan bahwa dalam melakukan pekerjaannya harus dilakukan secara maksimal dan proporsional sesuai dengan tupoksi dari masing-masing jabatan, serta senantiasa mengedepankan kualitas pelayanan yang berdasarkan pada prinsip pelayanan 5S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun kepada masyarakat. Sebagai OPD yang melaksanakan fungsi pemerintahan dalam bidang pelayanan perizinan, tentu sangat penting sekali untuk menerapkan prinsip pelayanan 5S tersebut kepada seluruh pegawai, terutama pegawai yang ditempatkan pada loket pelayanan.

Berdasarkan wawancara tersebut, Kepala Dinas selaku unsur pimpinan tertinggi mengemukakan bahwa dalam melaksanakan tugas jabatannya, aparatur dituntut untuk mengedepankan prinsip 5S pelayanan. Untuk mendukung hal tersebut, dilakukan wawancara terhadap salah satu masyarakat yaitu Ibu Siti Aminah yang sedang mengantri di ruang tunggu pelayanan pada Hari Rabu 20 Januari 2021 yang mengatakan “Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh pegawai disini sudah bagus. Ketika saya

belum mengerti tentang kelengkapan dokumen yang diperlukan, dengan sikap ramah dan sopan pegawainya menjelaskan secara detail sampai saya betul-betul mengerti dan paham”. Dari hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa karakteristik aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara sudah memenuhi standar penilaian yang positif dan dikatakan sudah baik. Terbukti dari beberapa pernyataan masyarakat yang merasa telah puas akan sikap dari pelayanan aparatur yaitu adanya tanggapan terhadap keluhan-keluhan dari masyarakat yang sikapi dengan baik.

III.1.3 Self Concept (Konsep Diri)

Menurut Wibowo (2014:273) *self concept* atau konsep diri merupakan gambaran yang ada pada diri individu yang memuat bagaimana individu memandang dirinya sendiri dan belajar mengetahui setiap potensi yang dimilikinya. Salah satu nilai konsep diri yang dapat membangun motivasi kerja aparatur adalah rasa percaya diri dan kedisiplinan bekerja yang dapat mendorong aparatur untuk menyelesaikan pekerjaan secara lebih produktif. Untuk mendukung hal tersebut, maka dilakukan wawancara dengan salah satu pegawai yang di tempatkan pada bagian pelayanan (*Front Office*), yaitu Ibu Ade Sophia pada Hari Kamis 21 Januari 2021 yang mengatakan bahwa “Saya pribadi sebagai petugas yang ditempatkan pada bagian *front office* selalu membiasakan diri untuk lebih disiplin dalam mengatur jam kerja, dengan datang tepat waktu ke kantor agar pekerjaan yang saya lakukan dapat terselesaikan tepat waktu”.

Adanya sikap disiplin yang ditunjukkan oleh salah satu apartur tersebut menunjukkan bahwa pemenuhan aspek kompetensi yang dikemukakan oleh Spencer dalam Wibowo telah dilakukan oleh apartur. Memperkuat pernyataan tersebut, berikut ini akan disajikan gambar dari rekapitulasi daftar hadir manual seluruh aparatur. Daftar hadir atau absensi dapat menunjukkan keterkaitan terhadap dimensi kompetensi dari sudut *self concept* (konsep diri) yang ditunjukkan dari sikap disiplin aparatur sudah terpenuhi cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan perilaku aparatur yang memiliki ketepatan waktu pada saat masuk kantor.

Gambar 3.2

Rekapitulasi Daftar Hadir Aparatur Secara Manual Bulan Desember 2020

Nama OPD : Disputus Kabupaten Barito Utara Bulan : Desember Tahun : 2020											
No	NAMA	NIP	PANGKAT/ GOL.	JABATAN	JUMLAH HARI EFEKTIF	KETIDAKHADIRAN					JUMLAH PENYANGGULANGAN
						HONOR URAH	ISN	SAKIT	CUTI	DIKAT	
1	ESL KESUMAJAR, ST, MUI	1871001000001010	PUN	PL KEPALA DINAS	20	-	-	-	-	-	18
2	MUDR HANIKHA, S.PT	1870000000001011	IV	SALURAN UANG & KEPERAWAN	20	-	-	-	-	-	20
3	WIKALIA, SE	1861001000001011	IV	SALURAN PENDEKARAN	20	-	-	1	-	-	18
4	NORMA, S.Su	1860000000101004	IV	SALURAN BERUMAH	20	-	-	-	-	-	20
5	NY NPT BANGSA DEWI, SE, M.P	1860000000001010	IV	SABO PENANAMAN MODAL	20	-	-	-	-	-	20
6	HERMAN BUKANTO, S.PT, M.AP	1860111000110104	IV	SABO PERIZINAN	20	-	-	-	-	-	20
7	WISNANDI, S.PT, M.P	1860111000101001	IV	SABO LAYANAN TERPADU DATA, PENGUSAHAAN DAN PELAYANAN	20	-	-	-	-	-	20
8	ABDUL GAJUL, S.Su	1860041000110108	IV	SABO PENSULAN, PENGESALAN DAN ADVORASI	20	-	-	-	-	-	20
9	ZAHRI PRIDI, SE, M.M, M.P	1870000000001010	IV	SABO PENGEMBANGAN SAK PRODUK	20	-	-	-	-	-	20
10	DR. KARDASAHUSALIM	1860000000001002	IV	SABO PENGESALAN DAN PENGESALAN	20	-	-	-	-	-	20
11	M. HABIBUSOHLI, S.Hu, M.AP	187000100000041009	IV	SABO LAYANAN DAN KERASAMAAN INVESTASI	20	-	-	-	-	-	20
12	ZULKARDA IMANEN, SE, M.P	18600010001001002	IV	SABO ADMINISTRASI PERIZINAN	20	1	-	-	-	-	18
13	NOVIEN, S.PT, M.AP	18601110000001008	IV	SABO PENETAPAN PERIZINAN	20	-	2	-	-	-	18
14	MUHTADIL, S.Hu	18700010000011006	IV	SABO VERIFIKASI	20	-	-	-	-	-	20
15	NANA HERJUNA	18600711000001006	IV	SABO PELAYANAN INFORMASI DAN PENGANTARAN	20	-	-	-	-	-	20
16	HARANTO EKA PUTRA, SH	18700000000010104	IV	SABO PENGAWASAN	20	-	-	-	-	-	20
17	TALUK NODI	18600100000010108	IV	SABO PELAYANAN	20	-	-	-	-	-	20
18	MANGRUL, A.Hu	18700000000010103	IV	SABO PENGADUAN	20	-	-	-	-	-	20
19	JITRIYANTI, SE	187011100000001009	IV	SABO PENGESALAN	20	-	-	-	-	-	20
20	DIANANI TULUS WICAKSONO, ST	186100000000100101	IV	SABO ADVORASI	20	-	-	-	-	-	20
21	ESRA WICHANI, S.Su	18600000001011009	IV	PENGULUS BARANG	20	-	-	-	-	-	20
22	DEDI JOHANN, A.Hu	18700110001011007	IV	PEMBAKUAN PENGULUS BARANG	20	-	-	-	-	-	20
23	SARTIKA SUGIHARTINI	18600402000010100	IV	BENAHANA PENERIMAAN	20	-	-	-	-	-	20
24	SAPTA MARYI NINGSIH, SE	18610000000010102	IV	BENAHANA PENGESALAN	20	-	-	-	-	-	20

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara, 2020

Berdasarkan data rekapitulasi di atas, terlihat bahwa secara keseluruhan aparatur sudah memiliki sikap disiplin yang ditunjukkan dengan keaktifan aparatur yang setiap hari turun ke kantor selama 20 hari efektif kerja. Hanya terdapat beberapa aparatur saja yang memiliki riwayat tidak masuk kantor, namun tetap dengan alasan yang jelas seperti karena Dinas Luar, sakit, maupun izin untuk suatu kepentingan lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemenuhan kompetensi dari aspek *self concept* (konsep diri) yang dinilai dari indikator sikap disiplin sudah terpenuhi dengan cukup baik.

III.1.4 Knowledge (Pengetahuan)

Menurut Wibowo (2014:273) *knowledge* atau pengetahuan adalah hasil ingin tahu manusia dalam mencari informasi yang dilakukan dengan mempelajari suatu ilmu ataupun mempelajari suatu pengalaman yang pernah terjadi di masa lalu. Dalam membentuk kompetensi, pengetahuan dinilai dari beberapa indikator, seperti tingkat pendidikan aparatur, kesesuaian antara latar belakang pendidikan dengan bidang tugas, serta pengalaman ketika melaksanakan kegiatan pendidikan dan pelatihan (Diklat). Berikut ini merupakan data dari pendidikan terakhir aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
1	2	3
1	Strata 2 (S-2)	8
2	Strata 1 (S-1)	11
3	Diploma III (D-III)	2
4	SMA	3
	Jumlah	24

Tabel 3.3
Jumlah Aparatur Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara, 2020

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa dimensi kompetensi berupa pengetahuan (*knowledge*) didominasi oleh aparatur dengan lulusan Program Sarjana (S-1) sebanyak 11 orang dan Program Magister (S-2) sebanyak 8 orang. Sementara untuk aparatur dengan klasifikasi lulusan Program Doktoral (S-3) pada dinas ini tidak terpenuhi sama sekali. Hal tersebut menandakan

bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara masih memiliki keterbatasan pada penyediaan sumber daya aparatur. Selain kurangnya sumber daya aparatur, dari tabel tersebut juga tampak bahwa penempatan aparatur pada jabatan struktural di dinas tersebut masih belum sesuai antara latar belakang pendidikan yang dimiliki dengan jabatan yang diduduki. Sehingga secara tidak langsung hal tersebut mempengaruhi kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan yang akan berakibat pada penurunan produktivitas pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemenuhan aspek kompetensi berdasarkan teori Wibowo pada bidang *knowledge* (pengetahuan) aparatur belum terpenuhi secara baik sehingga perlu dilakukan pengoptimalan dan peningkatan dalam memenuhi aspek tersebut.

III.1.5 Skills (Keterampilan)

Menurut Wibowo (2014:273) *skills* atau keterampilan adalah kemampuan dasar pada diri manusia yang harus dilatih secara konsisten serta dikembangkan agar menjadi potensial dan dapat membuat seseorang melakukan sesuatu dengan baik. Keterampilan aparatur akan menjadi modal utama dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Terutama keterampilan yang berhubungan dengan penguasaan Informatika dan Teknologi (IT) yang saat ini sudah hampir sebagian besar digunakan dalam memproses produk pelayanan perizinan melalui sistem secara elektronik (*online*). Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, terlihat bahwa rata-rata aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara masih belum cukup terampil dalam melaksanakan tugasnya. Sehubungan dengan hal tersebut, berikut merupakan data mengenai jumlah aparatur yang telah melaksanakan pelatihan penjenjangan (diklat).

Tabel 3.4

Jumlah Aparatur yang Telah Mengikuti Pelatihan Penjenjangan

No	Nama Pelatihan Penjenjangan	Jumlah (Orang)
1	2	3
1	SEPADYA/SPAMA/DIKLAT PIM III	3
2	SEPALA/ADUM/DIKLAT PIM IV	8
Jumlah		11

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara, 2020

Berdasarkan data tersebut, terlihat hanya ada 11 aparatur yang sudah mengikuti kegiatan pelatihan penjenjangan (diklat). Jumlah tersebut merupakan sebagian dari jumlah aparatur secara keseluruhan. Padahal kegiatan pelatihan penjenjangan (diklat) tersebut sangat penting untuk

meningkatkan keterampilan dan kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaannya.

III.2 Hambatan yang Dihadapi Aparatur Dalam Mewujudkan Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik

Hambatan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara dalam mewujudkan pelayanan perizinan akan berakibat pada kompetensi seorang aparatur menjadi kurang baik, sehingga berdampak terhadap pelayanan yang tidak mencapai hasil secara maksimal. Adapun hambatan yang dimaksud adalah sebagai berikut.

- 1) Keterbatasan Anggaran Untuk Melaksanakan Diklat dan Bimtek. Keberadaan anggaran sangat penting untuk membantu manajemen dalam pelaksanaan fungsi perencanaan dan pengawasan juga sebagai pedoman kerja dalam organisasi terkait.
- 2) Kurangnya Perhatian Pemerintah Daerah Terhadap Pendidikan dan Pelatihan Serta Terbatasnya Jumlah Kuota Pesertanya yang masih minim menjadikan tidak semua aparatur berkesempatan untuk mengembangkan potensinya melalui diklat. Sehingga hanya aparatur tertentu dengan kualifikasi terpilih yang berkesempatan untuk mengembangkan potensinya.
- 3) Keterbatasan Jumlah Sumber Daya Aparatur yang Menguasai Bidang Informatika dan Teknologi (tenaga teknis) yang terjadi karena adanya kondisi dimana pada suatu unit organisasi pemerintahan, aparatur/pegawai akan mengalami mutasi dari suatu OPD ke OPD lain, sehingga mengakibatkan ketersediaan aparatur pada suatu organisasi tidak dapat diprediksi secara tetap karena akan terus mengalami mutasi dan perubahan sesuai dengan kebijakan pemerintah daerahnya.
- 4) Sarana dan Prasarana yang Kurang Memadai. Pemenuhan kebutuhan berupa sarana sudah terlaksana dengan baik. Hanya saja, untuk pemenuhan dalam hal prasarana masih belum dilakukan dengan baik, mengingat adanya keluhan mengenai ketersediaan jaringan internet yang apabila memasuki akhir bulan mengalami gangguan sehingga berpengaruh terhadap kinerja aparatur dalam memproses perizinan berbasis elektronik (*online*).

III.3 Upaya-upaya yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Kompetensi Aparatur

Dalam mewujudkan terselenggaranya pelayanan perizinan yang menjadi tuntutan masyarakat, tentu memerlukan beberapa upaya yang harus dilakukan. Adapun upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kompetensi aparatur guna mewujudkan pelayanan adalah sebagai berikut.

- 1) Meminta Penambahan Anggaran Untuk Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Atau pun Bimbingan Teknis dengan melakukan koordinasi kepada Pemerintah Daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan aparatur yang berupa mendapatkan pengalaman dan pengetahuan melalui

pendidikan dan pelatihan, seminar, ataupun kegiatan bimbingan teknis lainnya.

- 2) Memberikan Izin Belajar Bagi Aparatur Untuk Melanjutkan Pendidikan Formal Ataupun Melaksanakan Pendidikan Non-formal yang dapat menjadi peluang bagi aparatur untuk dimanfaatkan sebaik mungkin sebagai sarana dalam meningkatkan kemampuan intelektual dan kepribadian.
- 3) Meminta Pengadaan Formasi Tenaga Teknis Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Barito Utara untuk mengoptimalkan kinerja aparatur agar bisa menjalankan tupoksinya masing-masing secara proporsional.
- 4) Menambah Ataupun Mengganti Sarana dan Prasarana yang Sudah Tidak Layak Ataupun Kurang Berfungsi Secara Optimal. Keberadaan sarana dan prasarana yang menunjang harus terpenuhi dengan baik, karena akan berpengaruh terhadap proses pelayanan perizinan. Adapun upaya yang dilakukan dinas adalah menggunakan anggaran kantor untuk melakukan pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

III.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kompetensi aparatur dalam menunjang kegiatan pelayanan perizinan menjadi unsur yang paling penting, karena akan berkaitan secara langsung dengan kelancaran proses penyelesaian perizinan. Untuk itu, penulis menemukan temuan penting yakni kompetensi merupakan salah satu sifat dasar atau bagian kepribadian yang dimiliki dan melekat pada seseorang yang tercermin dari kemampuan berpikir serta bertindak secara konsisten. Oleh karena itu, keterampilan yang dihasilkan dari kompetensi akan membantu seseorang dalam mengerjakan tugas dan pekerjaannya. Sama halnya dengan temuan Ibadurrahman bahwa peningkatan kompetensi pegawai dibutuhkan untuk mempercepat proses penyelesaian prosedur pelayanan perizinan, sehingga dapat memberikan komitmen dalam melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat (Ibadurrahman, 2013). Adapun peningkatan kompetensi tersebut dapat dilakukan melalui beberapa upaya, seperti yang ditemukan dalam penelitian Pratika Ayu Larasati yang menjelaskan bahwa pengembangan kompetensi dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan, pengembangan organisasi, perencanaan karir, pengembangan karir, *staffing and selection* serta *performance management* (Pratika Ayu Larasati, 2016). Dalam mewujudkan pengembangan tersebut, diperlukan peran dari pimpinan tertinggi selaku orang yang memegang tanggungjawab dalam mengarahkan anggota untuk mencapai tujuan organisasi, seperti halnya dalam penelitian Suprpto, Wempy Banga, dkk yang mengemukakan bahwa apabila pimpinan menghendaki adanya kualitas pelayanan yang lebih baik lagi, maka kompetensi dan motivasi pegawai perlu ditingkatkan kondisinya melalui strategi yang sinergis dan terintegrasi agar menjadi lebih baik dari yang telah ada sekarang (Suprpto, Wempy Banga, dkk, 2018). Peranan pimpinan dalam usaha pengembangan kompetensi aparatur menjadi sangat penting, terutama dalam hal memberikan fasilitas kegiatan pendidikan dan pelatihan seperti

yang ditemukan dalam penelitian Fenti Prihatini Tui yang menjelaskan bahwa adanya pengembangan kompetensi yang telah ditempuh aparat baik melalui diklat dalam jabatan seperti diklat kepemimpinan, diklat fungsional dan diklat teknis dapat menambah keterampilan aparat dalam menguasai bidang tugasnya (Fenti Prihatini Tui, 2019). Sehingga dengan adanya beberapa usaha yang dilakukan dalam mengembangkan kompetensi dapat mengurangi berbagai permasalahan seperti yang ditemui dalam penelitian Nurintan Maddupa, Juharni, dkk yang menemukan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan belum berjalan secara maksimal karena adanya permasalahan seperti terbatasnya tenaga operator yang menguasai teknologi informasi untuk aplikasi computer dalam bidang perizinan guna mengelola izin usaha, sementara banyaknya izin setiap hari yang harus diinput, belum memiliki cukup tenaga teknis yang khusus melakukan pemantauan di lapangan serta kurang memadainya sarana dan prasarana yang dimiliki dalam pengelolaan izin usaha. (Nurintan Maddupa, Juharni, dkk, 2020).

III.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Peneliti menemukan beberapa permasalahan lain yang menjadi hambatan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan selain dari aspek kompetensi aparturnya, juga didapat dari aspek seperti belum adanya sosialisasi dari dinas terkait dalam penyelenggaraan sistem perizinan secara elektronik, yang membuat masyarakat kesulitan dalam menghadapi perubahan baru tersebut.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, didapat suatu kesimpulan bahwa kompetensi aparatur dalam pelayanan perizinan berusaha secara elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara sudah cukup baik pada aspek/dimensi *motives* (motif), *traits* (sifat) dan *self concept* (konsep diri). Namun dalam aspek/dimensi *knowledge* (pengetahuan) dan *skills* (keterampilan) belum cukup baik karena masih terdapat beberapa hal dalam aspek tersebut yang belum terpenuhi. Seperti pada aspek *knowledge* (pengetahuan) aparatur yang hanya didominasi oleh lulusan Program Sarjana dan Program Magister, sedangkan untuk aparatur lulusan Program Doktorat belum sama sekali terpenuhi. Adapun dari aspek *skills* (keterampilan) aparatur belum cukup baik karena aparatur yang terampil dan telah melaksanakan pelatihan penjenjangan (diklat) berjumlah lebih sedikit dari keseluruhan jumlah aparatur yang ada. Hal tersebut dapat terjadi karena adanya beberapa hambatan yang dihadapi dinas terkait pengembangan kompetensi seperti keterbatasan anggaran, kurangnya perhatian pemerintah daerah, keterbatasan sumber daya aparatur serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. Guna mengatasi berbagai persoalan dan hambatan tersebut, disarankan agar penggunaan anggaran yang ada lebih dimaksimalkan untuk penyelenggaraan kegiatan pelatihan penjenjangan (diklat) yang dibutuhkan aparatur dalam meningkatkan dan mengembangkan potensi dirinya.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan juga biaya penelitian. Penelitian tidak dapat dilakukan dengan menjangkau seluruh wilayah Kabupaten Barito Utara untuk melihat bagaimana kompetensi aparatur disetiap Organisasi Perangkat Daerah karena keterbatasan waktu dan akses yang kurang memadai. Penelitian juga dipilih berdasarkan teori yang disampaikan oleh Spencer dalam Wibowo.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penulis menyadari bahwa temuan penelitian ini masih awal dilakukan di Kabupaten Barito Utara. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi yang sama berkaitan dengan kompetensi aparatur dalam pelayanan perizinan secara elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara untuk menemukan hasil yang lebih mendalam terkait peningkatan dan pengembangan potensi aparatur.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers
- Fenti Prihantunu Tui, 2019. Pengembangan Kompetensi Aparatur: Studi Kasus di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo, Volume VI Nomor 1 Juni 2019*. <https://media.neliti.com/media/publications/317237-pengembangan-kompetensi-aparatur-studi-k-165bbaff.pdf>
- Ibdurrahman, 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala. *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan*

Lokal.

<https://media.neliti.com/media/publications/101288-ID-analisis-kualitas-pelayanan-perizinan-pa.pdf>

Nurintan Maduppa, Juharni, dkk. 2020. Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Pelaku Usaha di Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*. <https://journal.unibos.ac.id/paradigma/article/view/600>

Pratika Ayu Larasati, 2016. Pengembangan Aparatur Berbasis Kompetensi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Unit Pelaksanaan Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu (UPT P2T) Badan Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp9b91c56d01full.pdf>

Suprpto, Wempy Banga, dkk. 2018. Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe Utara. *Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik, Vol. 9 N0. 2 Tahun 2018*. <http://ojs.uho.ac.id/index.php/publika/article/download/5749/4198>