

## KOMPETENSI APARATUR LAYANAN PERIZINAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* DI KOTA BOGOR

Agung Nurrahman<sup>1</sup>, Naomi Tirahani<sup>2</sup>, Eko Budi Santoso<sup>3</sup>, Rusmini<sup>4</sup>

<sup>1,3,4</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jalan Ir. Soekarno Km. 20, Indonesia

<sup>2</sup>Pemerintah Kota Bogor, Jl. Ir. H. Juanda, Indonesia

Email: agung\_nurrahman@ipdn.ac.id, naomitirahani7@gmail.com; budi\_santoso@ipdn.ac.id; rusmini@ipdn.ac.id

**ABSTRAK.** Salah satu pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bogor adalah melalui layanan *Online Single Submission* (OSS). Namun, sejak tahun 2018 diluncurkan hingga kini, pemerintah belum pernah mengadakan pendidikan dan pelatihan terkait OSS dalam rangka peningkatan kompetensi aparatur. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan teknik terencana-tidak terstruktur kepada 12 orang informan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan Dengan menggunakan dasar teoretis tentang kompetensi menurut Spencer dan Spencer (1993 dalam Sutrisno, 2019) yang mencakup 5 dimensi yaitu *motives, traits, self concept, knowledge*, dan *skills*, secara agregat kompetensi aparatur DPMPTSP Kota Bogor dapat dinyatakan telah cukup baik. Namun pada beberapa indikator kompetensi pada dimensi *skills* menunjukkan beberapa kelemahan, terutama pada indikator ketrampilan administratif dan manajerial yang terkait dengan SOP penanganan pengaduan. Begitu juga pada dimensi *knowledge*, relatif masih perlu ditingkatkan lagi. Hal ini terjadi karena masih belum pernahnya aparatur mengikuti diklat khusus mengenai penyelenggaraan layanan OSS.

Kata Kunci: Kompetensi Aparatur, Layanan Perizinan, *Online Single Submission*

## COMPETENCE OF PUBLIC SERVANT FOR *ONLINE SINGLE SUBMISSION SERVICE* IN BOGOR CITY

**ABSTRACT .** One of the licensing services provided by the Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) of Bogor City is through the *Online Single Submission* (OSS) service. However, since it was launched in 2018 until now, the government has never held education and training related to OSS in order to increase the competence of the apparatus. The purpose of this study is to describe the competence of the apparatus in providing *Online Single Submission* licensing services at the Bogor City Investment and One Stop Integrated Service Office. This research is a type of qualitative descriptive research that uses interviews, observations and documentation. Interviews were conducted using a planned-unstructured technique to 12 research informants. The results show that by using the theoretical basis of competence according to Spencer and Spencer (1993 in Sutrisno, 2019) which includes 5 dimensions, namely *motives, traits, self-concept, knowledge*, and *skills*, in aggregate the competence of the Bogor City DPMPTSP apparatus can be stated to be quite good. However, several competency indicators on the *skills* dimension show some weaknesses, especially on indicators of administrative and managerial skills related to SOPs for handling complaints. Likewise in the *knowledge* dimension, relatively still needs to be improved. This happens because the apparatus has never participated in special training regarding the implementation of OSS services.

Keywords: Public Servant, Competence, Public Service, *Online Single Submission*

## PENDAHULUAN

Urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan penanaman modal di Kota Bogor dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) khususnya perihal pelayanan perizinan. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 3 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bogor serta Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 109 Tahun 2019 tentang Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Jabatan Struktural di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bogor sebagai unit kerja yang sesuai dengan tugas, pokok dan fungsinya yaitu membantu Walikota dalam melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi kewenangan daerah. Visi dari DPMPTSP Kota Bogor yaitu “Terwujudnya Pelayanan Publik yang Transparan, Akuntabel, dan Berbasis Teknologi” dengan Motto “SMART (Sederhana, Mudah, Akuntabel, Ramah, dan Tepat Waktu).” Misi dari DPMPTSP Kota Bogor adalah “Terwujudnya Kemudahan Berinvestasi”. Dalam mewujudkan visinya tersebut, 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 di manapun 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 Kementrian, 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* di manapun dan kapanpun. Adanya sistem ini diharapkan mampu membantu meningkatkan perekonomian nasional melalui pertumbuhan dunia usaha serta penyederhanaan 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 sebagaimana informasi pra penelitian yang penulis dapatkan terkait layanan bantuan *website* DPMPTSP. Dalam layanan bantuan tersebut ada salah seorang masyarakat yang berkonsultasi perihal Izin Penyelenggara Reklame (IPR). Berikut disajikan potongan gambar dari layanan bantuan *website* DPMPTSP tersebut:



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

**Gambar 1. Pengaduan Masyarakat Pada Portal Layanan Bantuan DPMPTSP**

Pada gambar tersebut, salah seorang masyarakat yang bernama Kintan Dwi Andini (15/09/2020) berkonsultasi mengenai perpanjangan Izin Penyelenggara Reklame (IPR) yang sudah ia ajukan ke DPMPTSP ingin dibatalkan dan diganti dengan pencabutan IPR karena ia ingin mengganti dengan reklame baru. Pihak DPMPTSP menyarankan agar Ibu Kintan datang langsung ke DPMPTSP untuk berkoordinasi dengan pengelola reklame. Kemudian, Ibu Kintan (09/10/2020) bertanya *progress* pencabutan izin reklame yang sudah ia ajukan melalui surat permohonan yang dikirim ke DPMPTSP

satu minggu sebelumnya dan setelah dicek oleh pihak DPMPTSP ternyata suratnya sedang dalam proses dan tinggal disposisi ke bagian IT untuk pencabutannya. Pada tanggal 21/10/2020 Ibu Kintan kembali bertanya perihal *progress* pembatalan perpanjangan dan pencabutan IPR yang ia ajukan karena ia rasa belum ada *progress*nya. Dalam hal ini pihak DPMPTSP menyarankan Ibu Kintan untuk mencetak dahulu izin perpanjangan yang telah terbit kemudian mengajukan pencabutan perizinan secara langsung/tidak melalui *online* dengan datang ke kantor DPMPTSP. Namun, pada tanggal 27/10/2020 Ibu Kintan bertanya kembali pada layanan bantuan *website*

DPMPTSP karena ia bingung apakah pencabutan IPRnya sudah diproses atau belum setelah ia menunggu selama 3 minggu sejak pengurusannya, sedangkan info dari CS DPMPTSP bahwa pencabutan perizinan tersebut akan diproses dan lama waktu yang dibutuhkan adalah 3 hari - 2 minggu secara otomatis akan dicabut. Kejadian tersebut dapat mengindikasikan bahwa kompetensi aparatur untuk mengerjakan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan masih belum maksimal karena antara waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dengan waktu penyelesaian tugas tidak sesuai.

Hal lain yang dapat disoroti dari pengaduan tersebut adalah terjadinya kesalahpahaman antara CS DPMPTSP dan Ibu Kintan. Hal ini dapat dilihat pada sisi kanan bawah gambar 1, CS DPMPTSP menyampaikan kepada Ibu Kintan bahwa 3 hari - 2 minggu pencabutan izin sudah diproses secara otomatis, namun ternyata Ibu Kintan masih harus mencetak SK pencabutan dan melampirkannya secara langsung/tidak melalui *online* kepada DPMPTSP baru pencabutan akan diproses kembali. Hal tersebut mengindikasikan 2 (dua) kemungkinan. Kemungkinan pertama adalah kurang baiknya kemampuan/*skill* berkomunikasi yang dimiliki oleh CS DPMPTSP tersebut sehingga menimbulkan kesalahpahaman, atau kemungkinan kedua yaitu kemampuan CS DPMPTSP tersebut untuk memahami prosedur pelaksanaan dan waktu yang diperlukan dalam proses pencabutan IPR kurang baik.

Guna mendapatkan informasi yang lebih akurat, penulis melakukan perbincangan dengan Sekretaris DPMPTSP Kota Bogor, Bapak Hendres Deddy Nugroho, yang dilakukan pada hari Jumat, 9 Oktober 2020 pukul 17.30 WIB melalui telepon genggam. Beliau menjelaskan bahwa belum semua aparatur di DPMPTSP Kota Bogor yang bisa menggunakan TIK, hanya beberapa aparatur

saja yang bisa karena memang pekerjaannya berkaitan dengan TIK. Perihal pemberian layanan *Online Single Submission* (OSS) hanya 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 melalui perbincangan dengan Kepala Bidang Penanaman Modal DPMPTSP Kota Bogor, Bapak Sugeng, yang dilakukan pada hari Sabtu, 14 November 2020 melalui via telepon genggam. Beliau menyampaikan bahwa belum ada aparatur yang mengikuti pelatihan teknis OSS. Memperkuat data tersebut Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal dan Sistem Informasi, Bapak Herman, menyampaikan bahwa 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. Kurangnya kompetensi aparatur akan berdampak pada kinerja aparatur tersebut. Aparatur sebagai penyelenggara pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan, seharusnya memiliki kompetensi yang memadai karena kompetensi yang dimiliki akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kajian terkait kompetensi aparatur bukanlah hal yang baru. Sebagaimana kajian yang dilakukan oleh Larasati (2016) dimana peneliti menggunakan teori pengembangan sumber daya manusia yang disampaikan oleh Mondy dan Matocchio serta peneliti pun mengelaborasikannya dengan teori Gangani, Mclean dan Braden. Dalam menjawab pertanyaan penelitian terkait pengembangan aparatur berbasis kompetensi untuk peningkatan kualitas layanan perizinan di Provinsi Jawa Timur, peneliti menggunakan 6

(enam) dimensi yaitu pelatihan dan pengembangan, pengembangan organisasi, perencanaan karir, pengembangan karir, *performance management* dan *staffing and selection*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam rangka pengembangan aparatur berbasis kompetensi maka perlu diadakannya intensitas pelatihan dan evaluasi yang dilakukan secara berkala. Selain itu, tak kalah penting juga, koordinasi antara berbagai pihak perlu dilakukan, diantaranya antara kepala UPT, pegawai dan staff agar dapat mewujudkan pemahaman tugas dan fungsi yang sesuai peraturan perundang-undangan serta standar operasional prosedur yang berlaku. Kajian berikutnya dilakukan oleh Tui (2019) dimana menemukan hasil bahwa pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja di Kabupaten Bone Bolango, dilakukan pengembangan kompetensi aparatur dengan menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan pelatihan Prajabatan dan Pendidikan dan Pelatihan dalam Jabatan. Kajian berikutnya dilakukan oleh Madduppa, Juharni dan Maldun (2020) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya efisiensi dari suatu organisasi dapat diwujudkan melalui pengembangan sumber daya manusia, terutama pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba. Dengan catatan, sarana dan prasarana memadai dan semua organisasi perangkat daerah terkait dapat bekerjasama dengan baik, maka dapat mewujudkan efektifitas organisasi.

Merujuk pada permasalahan yang penulis jelaskan sebelumnya, tampak jelas bahwa penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Merujuk pada penelitian terdahulu di atas, penelitian ini berbeda dan belum dilakukan sebelumnya karena pada penelitian ini terdapat *novelty* (kebaruan) yang tidak hanya meneliti tentang pengembangan kompetensi aparatur namun juga meneliti

layanan *Online Single Submission* (OSS). Teori yang menjadi *guide* penulis dalam menganalisis penelitian ini adalah dengan menggunakan pendapat Spencer dan Spencer (1993) dalam Sutrisno (2019), bahwa terdapat 5 (lima) karakteristik kompetensi yaitu:

#### 1. *Motives* (Motif)

*Motives* merupakan pemikiran seseorang terhadap sesuatu hal atau fenomena yang kemudian mempengaruhi caranya dalam bertindak. Motif mempengaruhi perilaku seseorang terhadap suatu aktivitas atau target tertentu dan menjauh dari yang lain.

#### 2. *Traits* (Sifat Diri)

*Traits* yaitu watak yang mendorong seseorang berperilaku atau bagaimana respon seseorang terhadap situasi tertentu.

#### 3. *Self Concept* (Konsep Diri)

*Self concept* merupakan pemikiran seseorang terhadap dirinya sendiri.

#### 4. *Knowledge* (Pengetahuan)

*Knowledge* berarti informasi atau ilmu yang diketahui seseorang dalam bidang tertentu.

#### 5. *Skills* (Keterampilan)

*Skills* adalah kapabilitas yang dimiliki seseorang untuk mengerjakan tugas mental atau fisik tertentu (Sutrisno, 2019).

Adapun penulis memfokuskan pertanyaan penelitian pada bagaimana kompetensi aparatur dalam pelayanan perizinan *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor?. Sedangkan tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penulis menggunakan pendekatan kualitatif sebagai pedoman pada penelitian ini sebagaimana yang dikemukakan

Sugiyono (2016), 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. Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan teknik terencana-tidak terstruktur (Yusuf, 2014). Informan penelitian ini berjumlah 12 (dua belas) orang yang terdiri atas Kepala Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu, Sekretaris Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu, Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal, Kepala Seksi Regulasi dan Pengaduan, Pelaksana/Staf dan Masyarakat.

Adapun teori yang digunakan dalam menganalisis data penelitian adalah teori Spencer dan Spencer (1993) sebagaimana penjelasan sebelumnya. Selain itu, peneliti juga menggunakan indikator yang disampaikan oleh Sedarmayanti. Sehingga dapat dirumuskan indikator pada tiap dimensi adalah sebagai berikut: Dimensi Motif menggunakan indikator dorongan kebutuhan berprestasi dan dorongan kebutuhan afiliasi. Dimensi Sifat Diri menggunakan indikator percaya diri, kontrol diri dan daya tahan. Dimensi Konsep Diri menggunakan indikator penampilan, tutur bahasa dan perilaku. Dimensi Pengetahuan menggunakan indikator pengetahuan tentang jenis pelayanan dan pengetahuan tentang prosedur pelayanan. Dimensi Keterampilan menggunakan indikator keterampilan teknis, keterampilan sosial, keterampilan manajerial dan keterampilan administratif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Kompetensi Aparatur dalam Pelayanan Perizinan Online Single Submission (OSS)

Memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat merupakan hal yang diinginkan oleh setiap pemerintah daerah di Indonesia, begitu juga dengan Pemerintah Kota Bogor yang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan publik terbaik melalui dinas-dinas yang ada di Kota Bogor. Untuk memastikan pemberian pelayanan publik tersebut dapat dilakukan dengan baik, maka perlu diperhatikan kualitas sumber daya aparatur sebagai penyedia pelayanan pada masing-masing dinas. Kualitas sumber daya aparatur yang baik dapat dilihat dari kompetensi yang dimiliki oleh aparatur. Dalam tatanan birokrasi khususnya penyelenggaraan pemerintahan, sangat dibutuhkan aparatur yang berkompeten mengingat pada dasarnya aparatur bertugas sebagai motor penggerak roda pemerintahan dan pemberi pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus turut berperan aktif dalam proses peningkatan kompetensi aparatur pada setiap instansi/dinas yang ada. Upaya peningkatan kompetensi harus dilakukan secara terus-menerus dan berkelanjutan agar aparatur lebih memahami tugasnya sebagai pelayan masyarakat dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Dalam urusan pelayanan perizinan, Pemerintah Kota Bogor menyerahkan sebagian tugasnya kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor. Penyelenggaraan tugas yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor sangat banyak dan kompleks, hal tersebut dikarenakan hampir semua jenis pelayanan perizinan ditangani oleh dinas ini dalam lingkup ruang satu pintu. Ditambah lagi dengan adanya

kemajuan teknologi dan proses digitalisasi berbagai aspek kehidupan, sehingga DPMPTSP juga harus bisa menyesuaikan dengan memberikan pelayanan perizinan yang prima dan mengikuti perkembangan digitalisasi tersebut. Salah satu proses digitalisasi yang dilakukan DPMPTSP Kota Bogor adalah dengan menerapkan pelayanan perizinan secara *online* dan pemanfaatan layanan berusaha *Online Single Submission* (OSS). Untuk tetap menjaga kualitas kinerja dan produktifitas dari DPMPTSP Kota Bogor maka diperlukanlah aparatur yang memiliki kompetensi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Analisis ini penulis lakukan dengan berpedoman pada pendapat yang dikemukakan oleh Spencer dan Spencer (1993) dalam Sutrisno (2019:206) tentang Karakteristik Kompetensi.

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 Concept* (Konsep Diri), *Knowledge* (Pengetahuan), dan *Skills* (Keterampilan). Uraian berikut merupakan hasil dan pembahasan karakteristik kompetensi aparatur dalam pelayanan perizinan *Online Single Submission*, berdasarkan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi pada pemberian pelayanan *Online Single Submission* yang dilakukan oleh aparatur DPMPTSP Kota Bogor:

### **1. Kompetensi Aparatur 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.

Merujuk pada hasil pengumpulan data di lapangan, pada dimensi *Motives* (Motif) diperoleh informasi bahwa pada indikator dorongan kebutuhan berprestasi, setiap aparatur selalu berusaha untuk memberikan pelayanan perizinan yang lebih baik dari sebelumnya. Informasi tersebut disepakati oleh Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas DPMPTSP Kota Bogor. Hal ini juga diperkuat dengan observasi penulis dimana pada saat jam kerja para aparatur akan bekerja dengan sungguh-sungguh dan profesional untuk melayani masyarakat. Kesungguhan tersebut ditunjukkan saat aparatur bekerja, mereka akan fokus untuk memberikan pelayanan dan mengabaikan kegiatan pribadi seperti bermain *handphone*, mengerjakan kegiatan lain yang tidak berkaitan dengan pekerjaan dan sebagainya.

Pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia juga mempengaruhi sistem kerja aparatur. Yang biasanya aparatur bekerja di kantor (WFO), kini Pemerintah Kota Bogor mengeluarkan kebijakan untuk bekerja di rumah (WFH). Peraturan ini dikeluarkan dengan tujuan meminimalisir terjadinya perkumpulan di kantor Dinas dan meminimalisir mobilitas masyarakat, khususnya aparatur sebagai upaya untuk menekan angka penderita Covid-19 di Kota



Bogor. Dengan adanya peraturan ini pemerintah berharap jumlah penderita Covid-19 di Kota Bogor dapat berkurang. Hal ini juga terjadi di DPMPTSP Kota Bogor. Pada saat penulis melakukan penelitian, penulis menemukan bahwa jumlah aparatur yang bekerja di kantor hanya sekitar 25% saja sehingga tak jarang penulis menemukan kantor dalam keadaan sepi karena 75% aparatur bekerja di rumah. Kebijakan untuk bekerja di rumah (WFH) dan di kantor (WFO) diterapkan dengan sistem bergantian antar aparatur yang sudah diatur dengan jadwal tertentu. Bagi aparatur DPMPTSP Kota Bogor kebijakan WFH dan WFO ini tidak memengaruhi semangat untuk bekerja dengan giat dan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Meskipun kondisi kantor dalam keadaan sepi karena hanya sekitar 10 orang saja yang bekerja di kantor setiap harinya, aparatur tetap semangat untuk bekerja, aparatur tetap datang tepat waktu dan bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya di kantor.

Sementara pada indikator dorongan kebutuhan afiliasi, diperoleh informasi bahwa kehidupan di tempat kerja berjalan dengan harmonis. Aparatur juga menjaga hubungan baik dengan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang ramah. Motivasi aparatur atas kebutuhan afiliasi sudah berjalan dengan baik. Hal ini juga didukung oleh Kepala Dinas selaku pimpinan dalam dinas ini dengan tujuan untuk menciptakan situasi lingkungan kerja yang kondusif karena situasi lingkungan kerja aparatur akan berpengaruh terhadap kompetensi aparatur. Hal ini dipertegas oleh pengamatan penulis dimana aparatur bersikap saling menghargai, baik dengan atasan, bawahan, rekan kerja ataupun masyarakat. Aparatur di DPMPTSP Kota Bogor berupaya untuk menjaga hubungan baik sesama aparatur dan dengan masyarakat. Upaya ini juga didukung oleh kepala dinas dimana kepala dinas mengungkapkan bahwa hubungan antar

aparatur bukan hanya sebatas hubungan kerja, namun juga sebagai keluarga. Pernyataan ini ditindak lanjuti dengan mengadakan berbagai kegiatan formal dan informal internal dinas yang mampu mempererat hubungan kekeluargaan antar aparatur dinas seperti kegiatan olahraga bersama, kegiatan diskusi, *briefing* dan lain-lain. Hal ini dilakukan agar tercipta hubungan yang harmonis dan situasi lingkungan kerja yang kondusif sehingga mendukung aparatur untuk mengembangkan kompetensinya. Untuk menjaga hubungan baik antara aparatur dengan masyarakat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan dengan maksimal, aparatur berusaha untuk bertindak responsif, komunikatif, ramah dan sopan saat melayani masyarakat.

Adanya dorongan kebutuhan berprestasi dan afiliasi bagi aparatur di DPMPTSP Kota Bogor juga berhubungan dengan adanya disiplin yang dimiliki oleh aparat tersebut. Disiplin dalam pekerjaan dinilai dapat memberikan pengaruh terhadap motivasi kerja aparat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wirantika (2020) yang menemukan hasil penelitian bahwa disiplin kerja sebagai salah satu variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja, tidak hanya secara parsial tetapi juga secara simultan. Disepakati pula oleh Sinaga dan Sitorus yang menemukan hasil yang sama, bahwa variabel disiplin dan variabel kompetensi secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan pada Dinas Penanaman Modal (Sinaga & Sitorus, 2019). Aparat pada DPMPTSP Kota Bogor dinilai memiliki dorongan kebutuhan berprestasi dan afiliasi yang baik, hal ini sebagaimana penghargaan yang pernah diraih oleh DPMPTSP Kota Bogor, salah satunya adalah piagam penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik pada tahun 2018 dan piagam penghargaan sebagai penyelenggara pelayanan publik kategori pelayanan prima pada tahun 2020. Penghargaan yang diraih tersebut



merupakan bukti dari hasil kerja dan disiplin kerja yang baik yang dimiliki oleh aparatur di DPMPTSP Kota Bogor.

Adanya prestasi dari aparat tidak akan bernilai jika tidak ada sikap dari atasan. Sikap atasan yang dapat mengapresiasi pekerjaan bawahannya akan dapat memperkuat dorongan kebutuhan prestasi bagi aparat di DPMPTSP Kota Bogor. Dalam kepemimpinan terdapat gaya motivasi dan gaya pengawasan yang umumnya dimiliki oleh seorang pemimpin. Terdapat juga kebijakan, kepedulian, pujian, kesejahteraan, keteladanan, dan pengawasan yang diberikan oleh seorang pemimpin. Pada tahap pujian dari seorang atasan dapat diyakini dapat menjadi suatu motivasi bawahan agar dapat bekerja dengan lebih baik (Istiharoh, 2013). Tidak hanya sebatas pujian, tetapi seorang pemimpin juga perlu meningkatkan kompetensi aparat dengan membuka peluang bagi aparat untuk ikut serta dalam kegiatan kursus, seminar bahkan pendidikan yang lebih tinggi (Yunus et al., 2020). Hal tersebut terjadi dan dirasakan bagi aparat di DPMPTSP Kota Bogor, dimana sikap pemimpin yang mengapresiasi dan mengakui hasil kerja bawahannya secara langsung dapat meningkatkan motivasi bawahannya. Sejalan dengan hasil wawancara dengan informan pun diakui bahwa ketika ada aparatur yang memiliki prestasi lebih maka kepala dinas akan memberikan prioritas kesempatan untuk mengembangkan karir, dinaikkan atau dipromosikan di jabatan yang lebih tinggi. Selain itu dukungan dari pemimpin juga terlihat dalam mendorong kebutuhan afiliasi bagi aparat dimana kepala dinas melakukan berbagai upaya diantaranya adalah mengadakan kegiatan rutin seperti olahraga bersama atau *briefing* untuk menjaga agar komunikasi tercipta dengan baik di lingkungan DPMPTSP Kota Bogor.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pada dimensi 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.

## **2. Kompetensi Aparatur 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.

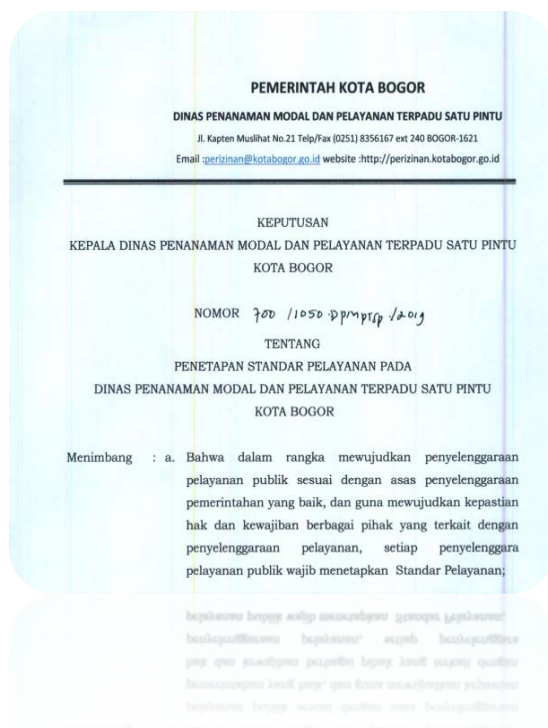
Pada indikator percaya diri, berdasarkan hasil observasi di lapangan penulis menemukan bahwa selama pemberian pelayanan perizinan OSS yang dilakukan oleh staf/pelaksana di *front office* dapat dilakukan dengan baik. Aparatur dapat memberikan penjelasan kepada masyarakat dengan percaya diri hingga masyarakat merasa cukup puas. Ketika ada masyarakat yang masih belum paham dengan penjelasan yang diberikan oleh aparatur yang ada di *front office* maka pelayanan akan diambil alih oleh MOD (*Manager on Duty*) yang bertugas pada hari itu. MOD yang bertugas akan segera mengambil alih pelayanan dan menjelaskan

kepada masyarakat sampai mengerti. Meja tempat MOD dan aparatur *front office* bekerja terletak berbeda, namun tak jarang juga MOD yang bertugas akan datang ke tempat staf/pelaksana di *front office* untuk mengawasi dan memantau kinerja dari staf/pelaksana di *front office*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, para aparatur merasa yakin bahwa mereka dapat melaksanakan tugasnya untuk memberi pelayanan kepada masyarakat mengenai perizinan OSS dengan baik. Hal ini juga dapat dilihat dari beberapa masyarakat yang penulis wawancarai merasa pelayanan yang diberikan sangat baik dan mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

Pada indikator kontrol diri, dalam memberikan pelayanan perizinan OSS,

aparatur DPMPTSP selalu menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Standar pelayanan tersebut ditetapkan di dalam Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor Nomor 700/1050.DPMPTSP/2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bogor. Di dalam Surat Keputusan tersebut dijelaskan berbagai macam jenis pelayanan yang disertai dengan persyaratan, waktu penyelesaian, biaya yang harus dibayarkan, alur, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, jumlah pelaksana, pengaduan, jaminan pelayanan, hingga ke evaluasi kinerja pelaksana. Berikut adalah dokumen Standar Pelayanan di DPMPTSP Kota Bogor:



		<p>luar Kota Bogor, NPWP Perorangan untuk usaha perorangan, yang telah diverifikasi dan sesuai dalam Surat Konfirmasi Status Wajib Pajak (SKSWP);</p> <p>3) KTP Pemrakarsa;</p> <p>4) Peta koordinat lahan yang dimohon dengan skala minimal 1 : 2500; dalam format GIS atau CAD;</p> <p>5) Petunjuk letak lokasi/peta situasi tanah yang dimohon;</p> <p>6) Foto terbaru kondisi lokasi yang dimohon;</p>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	
4.	Jangka waktu penyelesaian	14 (empat belas) hari kerja
5.	Riaya/tarif	Rp. 0,- (tidak dikenakan retribusi)
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pemenuhan Komitmen (SK) tentang Izin Prinsip (IP)
7.	Sarana, Prasana, dan fasilitas	<p>1. Loker pelayanan</p> <p>2. Komputer</p>

Sumber: DPMPTSP Kota Bogor

**Gambar 2. Dokumen Standar Pelayanan di DPMPTSP Kota Bogor**

Dokumen tersebut adalah dokumen Standar Pelayanan yang harus dilakukan oleh aparatur sebagai pemberi pelayanan perizinan. Standar pelayanan didalamnya berisikan

standar operasional prosedur (SOP) bagi pelayanan di DPMPTSP yang diperuntukkan bagi pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien bagi

masyarakat. Dalam kaitannya dengan kompetensi pegawai, maka aparat perlu memperhatikan SOP agar dapat bekerja dengan maksimal. Selain itu dibutuhkan juga ketelitian dan ketepatan waktu dalam bekerja melayani masyarakat. (Wiadnyana et al., 2021). Dari hasil penelitian penulis, standar pelayanan tersebut dapat dilaksanakan dengan cukup baik oleh aparat.

Pada indikator daya tahan, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas aparat memiliki daya tahan dan kemampuan menghadapi keluhan masyarakat yang baik, namun ada beberapa aparat yang masih perlu untuk beradaptasi dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi daya tahan aparat. Salah satu yang penulis temukan adalah bagi aparat yang baru saja bekerja di DPMPTSP Kota Bogor masih memerlukan proses adaptasi untuk menghadapi dinamika pekerjaan yang ada, karena pada dasarnya daya tahan untuk menghadapi tekanan pekerjaan dan keluhan masyarakat pada masing-masing individu berbeda. Untuk mempunyai daya tahan yang baik maka aparat membutuhkan pengalaman dan waktu untuk beradaptasi.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pada dimensi Sifat Diri, aparat 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 aparat.

### **3. Kompetensi Aparatur 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 aparat 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. Pada indikator penampilan, penampilan aparat DPMPTSP Kota Bogor ketika bekerja sudah diatur agar terlihat seragam dan rapi. Bagi PNS, jadwal penggunaan pakaian dinas diatur dalam Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 13 tahun 2021 tentang Pakaian Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor sedangkan untuk staf/pelaksana diatur oleh Kepala Dinas. Berikut jadwal penggunaan pakaian untuk aparat yang bekerja di DPMPTSP Kota Bogor:

**Tabel 1. Jadwal penggunaan Pakaian Dinas Harian bagi PNS dan Staf/Pelaksana di Lingkungan DPMPTSP Kota Bogor**

No	Hari	Jenis Pakaian Dinas	
		PNS	Staf/Pelaksana
1.	Senin	PDH warna Khaki	Seragam Hitam (blazer hitam dan celana /rok hitam)
2.	Selasa	Busana Kasual (Kemeja Polos dan Celana Panjang Hitam)	Busana Kasual
3.	Rabu	PDH Kemeja putih dan bawahan berwarna gelap	Seragam Hijau Tosca
4.	Kamis	Pakaian Khas Sunda	Pakaian Khas Sunda
5.	Jumat	Baju batik dan bawahan berwarna gelap	Baju batik dan bawahan berwarna gelap

*Sumber: Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 13 Tahun 2021 dan DPMPTSP Kota Bogor*

Dalam pengamatan yang dilakukan penulis dapat terlihat bahwa aparatur selalu menggunakan pakaian dinas yang rapi dan seragam. Penampilan aparatur tidak ada yang berantakan. Aparatur menggunakan pakaian dinas sesuai dengan aturan yang berlaku, tidak ada aparatur yang berdandan secara berlebihan seperti menggunakan riasan wajah yang menor atau menggunakan perhiasan yang terlalu mencolok. Aparatur juga ketika bekerja selalu menggunakan sepatu. Dari hasil wawancara penulis dapat disimpulkan bahwa ketika memberikan pelayanan aparatur menunjukkan penampilan yang rapi dan sopan kepada masyarakat. Dengan menunjukkan penampilan yang terbaik akan membuat kesan dan keyakinan pada masyarakat bahwa Dinas yang terkait berkompeten dalam memberikan pelayanan. Penampilan yang rapi tentu juga akan menciptakan persepsi yang baik dari masyarakat terhadap aparatur.

Pada indikator tutur bahasa, penulis melakukan pengamatan selama penelitian dan mendapatkan hasil bahwa ketika menjelaskan mengenai perizinan OSS kepada masyarakat, aparatur menggunakan bahasa Indonesia yang jelas, komunikatif dan mudah dimengerti sehingga masyarakat mudah dalam menangkap informasi yang disampaikan oleh

aparatur. Penggunaan bahasa dan pemilihan bahasa yang tepat tentu sangat berpengaruh terhadap kemampuan masyarakat untuk menyerap informasi. Aparatur yang bekerja di bidang pelayanan dan berhubungan langsung dengan masyarakat harus memiliki kompetensi ini karena dalam penyampaian informasi diperlukan kemampuan berbahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Dari hasil wawancara kepada informan, dapat disimpulkan bahwa ketika memberikan pelayanan aparatur menggunakan tutur bahasa yang baik, sopan dan mudah dimengerti. Hal ini akan berpengaruh terhadap cara pandang masyarakat kepada aparatur dan kecepatan masyarakat dalam menyerap informasi yang diberikan aparatur.

Pada indikator perilaku, penulis melakukan pengamatan selama penelitian berlangsung perihal perilaku yang ditunjukkan oleh aparatur ketika memberi pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bogor. Perilaku yang ditunjukkan oleh aparatur kepada masyarakat dinilai sopan dan ramah. Setiap masyarakat/pemohon yang datang akan dibukakan pintu dan diberikan salam, selanjutnya diarahkan untuk menulis buku tamu. Setelah itu *security* akan menanyakan maksud dan tujuan dari kedatangan pemohon

dan kemudian *security* akan memberikan nomor antrian kepada pemohon. Setelah itu pemohon diminta menunggu sampai nomor antrian dipanggil oleh staf/pelaksana dan pemohon bisa langsung menuju *help desk front office* untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan kepentingannya masing-masing. Selama pemberian pelayanan aparatur tidak lupa untuk selalu memberikan salam, sapa, dan senyum agar pemohon merasa nyaman ketika sedang diberi pelayanan oleh aparatur. Aparatur juga selalu menanyakan apa ada yang bisa dibantu lagi kepada pemohon setelah pelayanan selesai diberikan. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa pemohon sudah mendapatkan semua yang dibutuhkannya. Setelah selesai pemberian pelayanan, aparatur mengarahkan pemohon untuk memberikan penilaian atas kinerjanya dengan mengisi formulir penilaian di komputer untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi aparatur dan tidak lupa untuk mengucapkan terima kasih dan salam kepada pemohon. Dari hasil wawancara penulis kepada para informan, dapat disimpulkan bahwa ketika memberikan pelayanan aparatur menunjukkan perilaku yang sopan dan ramah sehingga masyarakat merasa nyaman dan percaya bahwa ia akan mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Penampilan, tutur bahasa dan perilaku aparatur dinilai dapat juga memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan publik. Oleh sebab itu kompetensi aparat pada dimensi konsep diri perlu diperhatikan oleh semua aparat di DPMPTSP Kota Bogor, agar dapat mendorong terwujudnya layanan publik yang baik. Sejalan dengan hal tersebut, perilaku aparat yang didalamnya terdiri atas kedisiplinan, kesopanan dan kepedulian dinilai memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan publik dimana dapat mewujudkan layanan publik yang cepat, tepat, murah dan adil (Martinijal, 2010). Perilaku aparat merupakan suatu faktor yang dapat

menjembatani profesionalisme pegawai. Dalam hal ini, meningkatnya aparatur yang profesional dapat diwujudkan dengan cara memodifikasi perilaku dengan pemberian stimulan seperti kualitas sumber daya manusia yang ditingkatkan, adanya pengawasan dari publik, serta membentuk kultur birokrasi yang baru (Fiki, 2018). Hal ini semakin menegaskan bahwa indikator perilaku/tingkah laku merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan oleh individu aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana pendapat Rokeach dalam (Ndraha, 2003) bahwa dalam mengukur nilai dari suatu individu maka perlu mengukur aspek tingkah lakunya.

Terwujudnya konsep diri yang baik bagi aparat di DPMPTSP Kota Bogor dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi masyarakat, tetapi juga bagi aparat itu sendiri. Manfaat yang bisa dirasakan bagi aparat diantaranya aparat mampu berkembang secara sehat dalam lingkungan kerjanya, menyadari kekurangan dan kelebihan dirinya serta dapat menerima orang lain dengan kelebihan dan kekurangan yang dimiliki orang lain (Busro, 2018). Dalam hal ini, aparat di DPMPTSP Kota Bogor dapat berpenampilan, bertutur bahasa dan berperilaku dengan baik agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pada dimensi Konsep Diri, Aparatur DPMPTSP Kota Bogor selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima dengan menunjukkan 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.

#### **4. Kompetensi Aparatur 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. Kesimpulan pada dimensi pengetahuan yang dimiliki aparatur, tidak semua aparatur hafal mengenai jenis-jenis perizinan yang menggunakan layanan OSS dan prosedur perizinan OSS. Pada indikator pengetahuan mengenai jenis pelayanan, diperoleh informasi bahwa tidak semua aparatur mengetahui dengan fasih mengenai jenis pelayanan di DPMPTSP. Jenis pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan DPMPTSP Kota Bogor berjumlah 84 buah 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. Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara yang didapatkan penulis di lapangan. Penulis melakukan wawancara kepada Kepala Dinas (Informan 1) dan Sekretaris Dinas (Informan 2) mengenai

apakah aparatur mengetahui dengan baik jenis-jenis pelayanan perizinan di DPMPTSP, khususnya mengenai perizinan yang menggunakan OSS. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak semua aparatur mengetahui mengenai jenis perizinan, khususnya OSS, hal ini terjadi karena tidak semua aparatur menangani secara langsung pelayanan perizinan yang menggunakan layanan OSS. Aparatur di DPMPTSP Kota Bogor hanya diwajibkan untuk mengetahui dengan baik bidang perizinan yang menjadi kewenangannya masing-masing saja.

Pada indikator pengetahuan tentang prosedur pelayanan diperoleh informasi bahwa belum semua aparatur mengetahui mengenai prosedur perizinan yang ada, khususnya OSS. Prosedur pelayanan sangat penting untuk diketahui oleh masing-masing aparatur karena prosedur pelayanan berisi petunjuk bagaimana langkah-langkah dalam memberi pelayanan yang sesuai dengan baik dan benar. Selama penelitian penulis melakukan wawancara dengan Kepala Dinas (Informan 1) dan Sekretaris Dinas (Informan 2) tentang apakah aparatur menguasai pengetahuan tentang prosedur pelayanan perizinan, khususnya mengenai perizinan yang menggunakan OSS. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa belum semua aparatur mengetahui mengenai prosedur perizinan yang ada, khususnya OSS. Hal ini dikarenakan setiap aparatur memiliki bagian tugasnya 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 terutama untuk aparatur yang memberikan pelayanan pada *front end*.

### 5. Kompetensi Aparatur 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. Pada indikator keterampilan teknis, Aparatur memiliki kemampuan teknis dalam memberikan pelayanan. Pada indikator keterampilan sosial, aparatur memiliki kemampuan sosial ketika memberikan pelayanan. Pada indikator keterampilan manajerial, aparatur memiliki kemampuan manajerial yang cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan kembali. Pada indikator keterampilan administratif, Aparatur perlu meningkatkan kemampuan administratif. Keterampilan administratif yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan dalam melakukan penertiban administrasi dan kemampuan untuk memahami SOP yang ada. Selama melaksanakan penelitian penulis menemukan bahwa aparatur memiliki keterampilan administrasi yang cukup baik. Setiap selesai pelayanan maka staf/pelaksana mengarahkan masyarakat untuk mengisi lembar administrasi pengunjung yang ditampilkan melalui komputer. Hal ini dilakukan sebagai salah satu bahan evaluasi terhadap pelayanan yang dilakukan aparatur.

Setelah selesai pelayanan selama satu hari maka staf/ pelaksana dan aparatur harus mengisi daftar kunjungan dan evaluasi pelayanan yang dilakukan secara mandiri untuk mendata jumlah pengunjung dan menilai kelebihan dan kekurangan dari pelayanan yang diberikan. Keterampilan administratif juga berkaitan dengan kemampuan aparatur untuk

menjelaskan mengenai SOP/administrasi yang perlu dipersiapkan dalam mengurus perizinan OSS. Dalam hal ini aparatur sudah cukup mampu untuk menjelaskan kepada masyarakat mengenai kelengkapan administrasi yang perlu disiapkan oleh masyarakat sebagai pemohon.

Keterampilan yang dimiliki oleh aparat di DPMPTSP Kota Bogor, baik keterampilan teknis, sosial, manajerial dan administrasi merupakan aspek yang dapat mendorong terwujudnya pelayanan efektif dan efisien kepada masyarakat. Dalam hal ini sebagaimana pendapat Handyaningrat dalam (Tanjung, 2018) bahwa seluruh aparat dituntut dapat memiliki kemampuan atau kompetensi yang mumpuni dalam aspek pengetahuan, keterampilan dan perilaku, karena tuntutan dari perkembangan pelayanan saat ini. Keterampilan dinilai sebagai salah satu aspek yang penting bagi pengembangan kompetensi aparat. Dalam mendorong terwujudnya keterampilan yang memadai, maka dibutuhkan dukungan sikap positif baik dari individu maupun dari lingkungannya, serta dukungan fasilitas yang ada (Setyono, 2020). Salah satu dukungan yang dibutuhkan bagi aparat di DPMPTSP adalah dukungan dalam mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan yang dimiliki aparat tersebut. Berdasarkan informasi yang diperoleh penulis saat di lapangan, pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan OSS belum pernah diadakan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) selaku pemilik program OSS bagi aparatur Kota Bogor. Implikasinya, kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan mengenai OSS karena tidak ada sumber resmi yang memberikan informasi mengenai OSS dan pelayanannya. Selama ini aparatur DPMPTSP Kota Bogor mendapatkan informasi dengan cara mencari melalui internet, berdiskusi, dan melakukan studi banding dengan aparatur DPMPTSP dari Kabupaten/Kota lain.



Selain memiliki manfaat dalam pengembangan kompetensi aparat, pendidikan dan pelatihan (Diklat) juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas kerja aparat itu sendiri (Dartha, 2010), (Fathurrochman, 2017), (Meitaningrum et al., 2013). Dengan demikian pemberian pendidikan dan pelatihan kepada aparatur sangat diperlukan, dengan adanya pendidikan dan pelatihan mengenai OSS aparatur akan mendapatkan tambahan informasi dan keterampilan dalam memberikan pelayanan, sehingga saat berhadapan dengan masyarakat aparatur bisa memberikan pelayanan dengan maksimal. Tidak adanya pelatihan dan pendidikan mengenai OSS ini menjadi salah satu penghambat bagi aparatur dalam mengembangkan kemampuannya karena dengan tidak adanya pelatihan dan pendidikan yang diberikan mengenai pelayanan OSS maka akan membuat aparatur kekurangan informasi mengenai pelayanan OSS. Untuk menutupi kekurangan tersebut, aparatur DPMPTSP Kota Bogor dituntut untuk lebih inisiatif dan kreatif dalam mencari informasi mengenai pelayanan OSS secara mandiri. Beberapa cara yang dapat digunakan adalah dengan melalui forum diskusi, bertukar informasi dengan aparatur DPMPTSP lainnya, atau bahkan berinisiatif untuk mengunjungi kantor BKPM Pusat di Jakarta.

Merujuk pada uraian di atas, terkait dimensi Keterampilan, dapat disimpulkan bahwa aparatur DPMPTSP Kota Bogor memiliki keterampilan teknis dan keterampilan sosial yang baik. Untuk keterampilan manajerial aparatur dilakukan dengan menyesuaikan situasi dan kondisi. Sedangkan keterampilan administratif aparatur perlu ditingkatkan lagi.

### SIMPULAN

Dengan menggunakan dasar teoretis tentang kompetensi menurut Spencer dan Spencer (1993 dalam Sutrisno, 2019) yang mencakup 5 dimensi yaitu *motives, traits, self*

*concept, knowledge, dan skills*, secara agregat kompetensi aparatur DPMPTSP Kota Bogor dapat dinyatakan telah cukup baik. Namun pada beberapa indikator kompetensi pada dimensi *skills* menunjukkan beberapa kelemahan, terutama pada indikator ketrampilan administratif dan manajerial yang terkait dengan SOP penanganan pengaduan. Begitu juga pada dimensi *knowledge*, relatif masih perlu ditingkatkan lagi. Hal ini terjadi karena masih belum pernahnya aparatur mengikuti pendidikan dan pelatihan (Diklat) khusus mengenai penyelenggaraan layanan OSS. Oleh karena itu direkomendasikan, untuk segera dilakukan pengembangan kompetensi berupa kegiatan diklat untuk aparat secara bertahap dan berkelanjutan yang dapat diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Bogor dan/atau instansi lain yang terkait. Selain itu pengembangan kompetensi secara mandiri juga dapat dilakukan melalui studi kasus yang terjadi di lapangan, berdiskusi dan saling berbagi informasi antar aparatur baik di DPMPTSP Kota Bogor atau dengan aparatur DPMPTSP Kabupaten/Kota lain, dan rutin melakukan evaluasi terhadap pelayanan perizinan *Online Single Submission* dalam periode waktu pelayanan tertentu.

### DAFTAR PUSTAKA

- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenadamedia Group.
- Dartha, I. K. (2010). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Sekretariat Daerah Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 6(2), 140–160. <https://ejournal.unikama.ac.id/index.php/Jeko/Article/View/36/618>
- Fathurrochman, I. (2017). Pengembangan Kompetensi Pegawai Aparatur Sipil Negara (Asn) Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (Stain) Curup. *Manajer*

- Pendidikan*, 11(21), 120–129.  
<https://ejournal.unib.ac.id/index.php/manajerpendidikan/article/viewfile/3210/1654>
- Fiki, D. (2018). Modifikasi Perilaku Aparatur Ala Skinner : Suatu Model Of Human Resource Development Towards. *Jurnal Tata Sejuta*, 4(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v4i1.29>
- Istiharoh, R. (2013). Peran Kepemimpinan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Badan Penanaman Modal Daerah (Bpmd) Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Administrasi Reform*, 1(1), 151–169.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.52239/jar.v1i1.456>
- Larasati, P. A. (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. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(3), 243–255.  
[http://journal.unair.ac.id/kmp@Pengeembangan-Aparatur-Berbasis-Kompetensi-Dalam-Meningkatkan-Kualitas-Pelayanan-Perizinan-Di-Unit-Pelaksanaan-Teknis-Pelayanan-Perizinan-Terpadu-\(Upt-P2t\)-Badan-Penanaman-Article-10951-Media-138-Category-8.Html](http://journal.unair.ac.id/kmp@Pengeembangan-Aparatur-Berbasis-Kompetensi-Dalam-Meningkatkan-Kualitas-Pelayanan-Perizinan-Di-Unit-Pelaksanaan-Teknis-Pelayanan-Perizinan-Terpadu-(Upt-P2t)-Badan-Penanaman-Article-10951-Media-138-Category-8.Html)
- Madduppa, N., Juharni, & Maldun, S. (2020). Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Pelaku Usaha Di Kabupaten Bulukumba. *J. Paradigmaadministrasi Negara*, 3(1), 74–80.
- Martinijal. (2010). *Pengaruh Perilaku Aparat Terhadap Kualitas Layanan Publik Di Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan* [Universitas Sumatera Utara].  
[http://repository.usu.ac.id/bitstream/](http://repository.usu.ac.id/bitstream/Handle/123456789/38693/087024024.Pdf?Sequence=1&isallowed=Y)
- Meitaningrum, D., Hardjanto, I., & Ssiwidiyanto. (2013). Efektivitas Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malang). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(3), 192–199.  
<http://administrasipublik.studentjournal.unib.ac.id/index.php/jap/article/view/117/97>
- Ndraha, T. (2003). *Budaya Organisasi*. Rineka Cipta.
- Setyono, A. (2020). *Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga Provinsi Jawa Tengah* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/6021/>
- Sinaga, T., & Sitorus, T. (2019). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tobasamosir*.  
<http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/4760>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Angkasa Bandung.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenadamedia Group.
- Tanjung, F. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai* [Universitas Medan Area].  
<http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/11660/1/161801078-FatimatusahroTanjung-Fulltext.Pdf>
- 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*, Vi(1), 1–8.
- Wiadnyana, D. G. A., Gama, G., & Rismawan, P. A. E. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kedisiplinan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gianyar. *Emas*, 2(2), 1–15. [Http://E-Journal.Unmas.Ac.Id/Index.Php/Emas/Article/View/1667/1337](http://E-Journal.Unmas.Ac.Id/Index.Php/Emas/Article/View/1667/1337)
- Wirantika, G. (2020). *Pengaruh Disiplin Kerja, Kompentensi Dan Promosi Jabatan Terhadap Motivasi Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Aparatur Sipil Negara Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat* [Unpas]. [Http://Repository.Unpas.Ac.Id/48118/](http://Repository.Unpas.Ac.Id/48118/)
- Yunus, Y., Razak, M., & Alam, S. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Dan Motivasi Aparat Terhadap Efektivitas Kerjaparat Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Barru. *Nobel Management Review*, 1(1), 50–58. [Https://E-Jurnal.Nobel.Ac.Id/Index.Php/Nmar/Article/View/947/904](https://E-Jurnal.Nobel.Ac.Id/Index.Php/Nmar/Article/View/947/904)
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian*. Prenadamedia Group