

KOMPETENSI APARATUR DALAM UPAYA MELAYANI PERIZINAN ELEKTRONIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BARITO UTARA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Siti Binti Nur Arifah¹, Rizki Amalia*²

¹Pemerintah Kabupaten Barito Utara, sitibinti2@gmail.com

²Institut Pemerintahan Dalam Negeri, rizkiamalia@ipdn.ac.id

ABSTRAK

Salah satu kebijakan strategis pemerintah dalam bidang penanaman modal dan investasi adalah dengan menyelenggarakan layanan perizinan melalui suatu sistem yang terintegrasi secara elektronik (*online*). Penerapan layanan perizinan yang baik, salah satunya didukung oleh kompetensi aparatur sebagai pelaksana pelayanan. Tujuan penelitian adalah menganalisis dan mendeskripsikan kompetensi aparatur dalam melayani perizinan elektronik, hambatan dan upaya mengatasinya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Dalam hal ini dilakukan analisis Kompetensi Aparatur dengan aspek yang diteliti, antara lain: *Motives, Traits, Self Concept, Knowledge* dan *Skills*.

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa kompetensi aparatur dalam upaya melayani perizinan elektronik dinilai cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan dalam aspek *Knowledge*(pengetahuan) dan *Skills*(keterampilan). Hambatan Kompetensi Aparatur dalam melayani perizinan elektronik, yaitu: (1) keterbatasan anggaran, (2) Masih terbatasnya pemberian kuota peserta Diklat dan Bimtek, (3) keterbatasan jumlah tenaga teknis, (4) kurang memadainya sarana dan prasarana yang tersedia.

Upaya mengatasi hambatan kompetensi aparatur, yaitu: (1) Menyiapkan anggaran khusus untuk Diklat dan Bimtek, (2) Memberikan rekomendasi izin belajar bagi pegawai, (3) Mengajukan usul pengadaan formasi tenaga teknis, (4) Menambah sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Saran dari penelitian: (1) Perlunya pemaksimalan ajuan anggaran dalam kegiatan Diklat dan Bimtek, (2) Perlunya diadakan kegiatan Diklat dan Bimtek yang bersifat kontinu. (3) Perlunya sosialisasi kepada masyarakat mengenai tahapan prosedur sistem perizinan berbasis elektronik (4) Perlunya pengoptimalan pemeliharaan sarana dan prasarana yang telah ada.

Kata kunci: Aparatur, Kompetensi, Layanan Perizinan

ABSTRACT

One of the government's strategic policies in the field of investment and investment is to provide licensing services through an integrated system electronically (online). The implementation of good licensing services, one of which is supported by the competence of the apparatus as service implementers. The purpose of the study is to analyze and describe the competence of the apparatus in serving electronic licensing, obstacles and efforts to overcome them. The method used is descriptive qualitative. In this case, an analysis of Apparatus Competence is carried out with the aspects studied, including: Motives, Traits, Self Concepts, Knowledge and Skills.

This study obtained the results that the competence of the apparatus in an effort to serve electronic licensing was considered quite good, but still needed improvements in the aspects of Knowledge (knowledge) and Skills (skills). Barriers to Apparatus Competence in serving

*Corresponding author

Rizki Amalia
Institut Pemerintahan Dalam Negeri
rizkiamalia@ipdn.ac.id

Received: October 30, 2021
Revised: November 21, 2021
Accepted: November 30, 2021
Available Online: December 10, 2021

electronic licensing, namely: (1) budget constraints, (2) still limited quotas for training and technical guidance participants, (3) limited number of technical personnel, (4) inadequate facilities and infrastructure available.

Efforts to overcome obstacles to the competence of the apparatus, namely: (1) Proposing additional budgets, (2) Providing recommendations for study permits for employees, (3) Proposing the procurement of technical personnel formations, (4) Adding and replacing facilities and infrastructure that are no longer functioning. Suggestions from the research: (1) The need for maximizing budget proposals in training and technical guidance activities, (2) the need for continuous training and technical guidance activities. (3) The need for socialization to the public regarding the stages of the electronic-based licensing system procedure (4) The need for optimizing the maintenance of existing facilities and infrastructure.

Keywords: Apparatus, Competence, Licensing Service

PENDAHULUAN

Dalam UU No 25 Tahun 2009, disebutkan bahwa yang menjadi ruang lingkup layanan publik antara lain layanan barang dan jasa publik serta layanan administratif yang diatur dalam UU. Berdasarkan Undang-Undang tersebut, maka pemerintah menghadirkan salah satu bentuk dari pelayanan administratif yaitu berupa pelayanan perizinan yang dikelola oleh unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Menurut PP No.97 Tahun 2014, PTSP berdiri dalam naungan BKPM. PTSP dibentuk dengan maksud untuk memberikan layanan yang lebih dekat dan mudah kepada masyarakat serta mempersingkat proses pelayanan.

Untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah dalam rangka percepatan pembangunan, maka pemerintah Kabupaten Barito Utara telah berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan publik melalui penanaman modal dan investasi serta penyelenggaraan perizinan dan non perizinan. Hal tersebut bertujuan untuk mendukung kemudahan dalam pengurusan pelayanan perizinan kepada perusahaan mikro, kecil dan menengah yang diperoleh melalui pelaksanaan kegiatan pemotongan layanan melalui layanan satu pintu. Perda No.2 Tahun 2016 dan Perbup No. 17 Tahun 2017 menjadi dasar terbentuknya Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Barito Utara yang memiliki tupoksi penyelenggaraan wewenang daerah dalam lingkup penanaman modal dan administrasi perizinan dan non perizinan terpadu satu pintu.

Visi yang dimiliki oleh Dinas ini adalah iklim penanaman modal yang sehat pada Kabupaten Barito Utara yang diwujudkan dengan mengoptimalkan layanan terpadu satu pintu, investasi serta mengoptimalkan hubungan sesama daerah dalam bekerjasama untuk menyediakan wadah yang mendukung penanaman modal. Sebagaimana yang telah diamanatkan dalam PP No.24 Tahun 2018, dengan visi berupa penyederhanaan pelayanan perizinan, maka Dinas 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.

Penerapan sistem yang mulai diberlakukan oleh Pemerintah Kabupaten Barito Utara harus didukung dengan pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur pelaksananya terkait alur prosedur perizinan dalam sistem elektronik (*online*) tersebut. Pengetahuan dan keterampilan aparatur mesti terpenuhi secara merata, menyeluruh karena berkaitan dengan aspek kompetensi yang harus dimiliki aparatur dalam menjalankan dan mencapai tujuan organisasi. Hal ini sesuai dengan amanat dari UU No.5 Tahun 2014 pasal 69, bahwa untuk melakukan peningkatan pekerjaan pegawai dilaksanakan atas dasar kualifikasi, kompetensi, evaluasi terhadap kinerja sesuai harapan organisasi pemerintah.

Kompetensi dapat diartikan sebagai kekuatan dan ciri yang dimiliki oleh ASN yang terdiri dari *knowledge*, *skill* dan *attitude* untuk melaksanakan pekerjaannya secara handal. Salah satu bentuk pengembangan kompetensi aparatur yaitu dengan mengikuti Diklat pada jabatannya. Berikut data jumlah aparatur yang telah melaksanakan Diklat.

Tabel 1.1
Jumlah PNS yang Telah Mengikuti Diklat Tahun 2011-2018

No	Nama Pelatihan Penjenjangan	Jumlah (Orang)
1	2	3
1	SEPADYA/SPAMA/ PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEPEMIMPINAN III	3
2	SEPALA/ADUM/ PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEPEMIMPINAN IV	8
Jumlah		11

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kabupaten Barito Utara, 2020

Data di atas, menunjukkan dari keseluruhan PNS yang ada, hanya terdapat 11 orang PNS yang sudah mengikuti atau melaksanakan kegiatan Diklat penjenjangan. Adapun Diklat penjenjangan tersebut terdiri atas diklat SEPADYA/SPAMA/DIKLAT PIM III yang telah dilaksanakan oleh 3 orang dan diklat SEPALA/ADUM/DIKLAT PIM IV yang telah dilaksanakan oleh 8 orang. Disamping pendidikan dan pelatihan, kompetensi aparatur dapat pula dilihat dari tingkat pendidikan terakhir. Dari 24 orang jumlah keseluruhan PNS, tingkat pendidikan terakhir aparatur didominasi oleh lulusan Strata 1 (S-1) yang berjumlah 10 orang dan

Strata 2 (S-2) yang berjumlah 8 orang. Kemudian sisanya diisi oleh aparatur lulusan Diploma IV (D-IV) sebanyak 1 orang, Diploma III (D-III) sebanyak 2 lulusan, SMA berjumlah 3 lulusan.

Tabel 1.2
Jumlah PNS Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
1	2	3
1	Strata 2 (S-2)	8
2	Strata 1 (S-1)	10
3	Diploma IV (D-IV)	1
3	Diploma III (D-III)	2
4	SMA	3
Jumlah		24

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Barito Utara, 2020

Dari data tersebut, dapat diketahui bahwa sebagai organisasi yang mengemban tugas memberikan layanan publik, belum didukung melalui ketersediaan SDM yang memadai baik dari aspek tingkat pendidikan dan keterampilan. Kondisi demikian menjadi salah satu hambatan dalam menerapkan sistem layanan yang bersifat *online*. Berdasarkan isu dan fenomena terkait permasalahan yang terjadi, maka penulis tertarik untuk mendeskripsikan kompetensi aparatur dalam melayani perizinan elektronik, hambatan dan upaya mengatasinya.

KAJIAN PUSTAKA

1. KOMPETENSI

Kompetensi merupakan sebuah kecakapan, keterampilan, kemampuan. (Sedarmayanti, 2016:150). Seseorang yang bisa melakukan kewajibannya dengan memuaskan bahkan lebih dari standar yang ditetapkan maka dia dikatakan sebagai orang yang berkompoten atau memiliki kompetensi. Dalam istilah manajemen sumber daya manusia, kompetensi mengacu pada karakteristik seseorang yang mampu membuat suatu keberhasilan dalam pekerjaannya. Sementara pendapat lainnya dikemukakan oleh Wibowo (2014:271) 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.

Menurut Spencer dalam Wibowo (2014:271), setidaknya terdapat lima aspek dalam kompetensi yaitu:

1. **Motif**, yaitu sesuatu yang melatarbelakangi seseorang dalam mencapai tujuannya melalui suatu tindakan tertentu. Biasanya motif muncul bersamaan dengan niat dari seseorang yang secara konsisten berpikir sehingga melakukan tindakan.
2. **Sifat**, yaitu karakter fisik ataupun watak seseorang yang merupakan bawaan dari lahir, berkaitan dengan respon seseorang terhadap situasi dan kondisi yang ada.
3. **Konsep diri**, yaitu gambaran yang ada pada diri individu yang memuat bagaimana individu memandang dirinya sendiri dan belajar mengetahui setiap potensi yang dimilikinya, sehingga dengan adanya konsep diri manusia dapat mengembangkan dirinya berdasarkan konsep diri yang dimiliki.
4. **Pengetahuan**, yaitu hasil ingin tahu manusia dalam mencari informasi yang dilakukan dengan mempelajari suatu ilmu ataupun mempelajari suatu pengalaman yang pernah terjadi di masa lalu.
5. **Keterampilan**, yaitu kemampuan dasar pada diri manusia yang harus dilatih secara konsisten serta dikembangkan supaya kemampuan tersebut berkembang menjadi potensial, dan dapat membuat seseorang menjadi ahli dan profesional pada bidang tertentu.

2. APARATUR

Menurut Dharma Setyawan Salam (2004:169), aparat pemerintah merupakan orang-orang yang digaji dan bekerja pada instansi/organisasi pemerintah, dengan kewajibannya yaitu menjalankan tugas pemerintahan dan melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sementara itu, UU No 5 Tahun 2014 menyebutkan ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

3. PELAYANAN PUBLIK

Menurut Sedarmayanti (2009:243) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Selanjutnya yang dimaksud dengan pelayanan publik menurut Lewis dan Gilman (2005:22) adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

4. PELAYANAN PERIZINAN *ONLINE*

Perizinan menunjukkan suatu wujud pengawasan pemerintah terhadap suatu kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat, dengan tujuannya mengatur segala perbuatan yang dilaksanakan secara mandiri maupun kelompok. Pelayanan izin secara online adalah layanan yang dialokasikan dengan menggunakan prinsip elektronik. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Arikunto (2013:3), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan maksud menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, dan hasilnya disajikan dalam bentuk laporan penelitian. Sementara itu, Moleong (2011:6) menjelaskan pengertian dari penelitian kualitatif yaitu: Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lainnya secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Dalam melakukan proses mengumpulkan data dan informasi penting penelitian, penulis menggunakan pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Penulis menggunakan triangulasi untuk meningkatkan pemahaman terhadap apa yang ditemukan selama proses meneliti. Setelah itu, dilanjutkan dengan proses menganalisis data yang meliputi: *Data Reduction, Data Display, Conclusion Drawing/Verification* (Sugiyono, 2014:370).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. KOMPETENSI APARATUR DALAM UPAYA MELAYANI PERIZINAN ELEKTRONIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BARITO UTARA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

1. *Motives* (Motif)

Motif merupakan suatu hal yang mendasari seseorang untuk memperoleh tujuannya melalui suatu perbuatan. Biasanya *motives* atau motif muncul bersamaan dengan niat dari seseorang yang secara konsisten berpikir dengan melakukan tindakan tertentu atau dengan kata lain motif merupakan motivasi seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Motivasi memegang

peran terhadap kelangsungan kerja aparatur, sehingga tinggi rendahnya produktivitas kerja seorang pegawai dipengaruhi oleh motivasi yang dimilikinya dalam bekerja.

Berdasarkan data, wawancara dan hasil pengamatan penulis, motivasi kerja aparatur sudah baik. Sebagian besar yang bekerja selama ini memiliki motivasi atau semangat kerja yang tinggi. Sebagai salah satu contohnya setiap hari aparatur yang bekerja selalu sesuai dengan jam yang ditentukan, 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. Di samping itu, berdasarkan data permohonan Perizinan dapat terlihat aparatur telah berhasil menyelesaikan dengan baik sampai Bulan Desember 2020. Berikut data jumlah permohonan perizinan/non perizinan berdasarkan sektor yang ada.

Tabel 1.3
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>

Dari tabel tersebut, dapat diketahui produktivitas kerja aparatur sudah cukup baik. Dari sejumlah dokumen perizinan yang masuk berjumlah 108 pemohon, sebanyak 93 pemohon yang sudah selesai. Hal ini menandakan bahwa hampir semua permohonan yang diajukan sudah terselesaikan dengan cukup baik sesuai dengan standar pelayanan, sehingga kompetensi aparatur dalam aspek *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.

2. Traits (Sifat)

Traits merupakan watak seseorang yang merupakan bawaan dari lahir dan berkaitan dengan respon seseorang terhadap situasi dan kondisi yang ada. *Traits* bisa juga disebut dengan sifat, pada hakikatnya adalah ciri yang ada didalam tubuh seseorang ataupun perilaku seseorang dalam merespon sesuatu. Sifat yang dimaksud dapat merujuk pada karakteristik fisik serta konsistensi situasi dan informasi, misalnya kemampuan seseorang untuk mengendalikan diri agar tetap tenang walaupun bekerja dibawah tekanan dengan cara tetap percaya diri, mengontrol diri untuk tidak stres dan tabah terhadap segala situasi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan data yang ada, *traits*(sifat) yang dimiliki oleh pegawai sudah baik dalam melakukan pekerjaannya. Pegawai melakukan pekerjaannya secara maksimal dan proporsional sesuai dengan tupoksi dari masing-masing jabatan dan pekerjaan terutama pegawai yang bertugas di loket pelayanan. Dalam bekerja, pegawai senantiasa mengedepankan kualitas pelayanan yang berdasarkan pada prinsip pelayanan adalah Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun kepada masyarakat. Disamping itu, penulis juga memperoleh data yang relevan berkaitan dengan sifat aparatur dalam memberikan pelayanan berupa data mengenai jumlah kunjungan yang datang per Bulan Desember 2020. Adanya data kunjungan masyarakat yang datang, dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur mengenai kepuasan yang dirasakan dalam pemberian layanan. Berikut data jumlah pengunjung yang mengajukan perizinan sampai bulan desember 2020.

Tabel 1.4
Data Jumlah Pengunjung yang Mengajukan Perizinan Per Bulan Desember 2020

NO.	HARI/TANGGAL	NAMA	KEPERLUAN	ALAMAT/NO. TELP (ASAL DAERAH)
1	Rabu, 02/12/2020	Aisyah	Pembuatan Surat Izin Praktek	Jl. Semoga Indah, Gg. Bahagia
2	Rabu, 02/12/2020	Suyatno	Surat Juragan Kapal	Desa Bintang Ninggi, RT. 01, RW. 03
3	Jum'at, 04/12/2020	Jainudin	Izin Baru	Jl. Bangau, No. 23A RT. 08, RW. 001
4	Jum'at, 04/12/2020	Sempa	Pengajuan Perpanjangan Izin	Jl. Sengaji Hulu, Simpang Merdeka
5	Senin, 07/12/2020	Arie Y	Pajak	Jl. Ahmad Yani
6	Senin, 07/12/2020	Subhan Herianto	Pengajuan Izin CV. Bunda Kandung	Desa Pendreh, RT. 10
7	Selasa, 08/12/2020	Jahriansyah	Surat Izin Kapal	Desa Bintang Ninggi, RT. 03, RW. 02
8	Selasa, 08/12/2020	Ardiansyah	Surat Izin Rekomendasi	Jl. Yetro Sinseng, No. 11
9	Selasa, 08/12/2020	Hernedi	Perpanjangan Izin CV	Desa Lemo

10	Rabu, 09/12/2020	Julian Saputra	Izin Perpanjangan	Jl. Merpati, No. 70 RT. 12, RW. 03
11	Rabu, 09/12/2020	Hj. Samiah	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	Jl. Panglima Batur, RT. 03, RW 01
12	Kamis, 10/12/2020	Bambang	Syarat Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)	Jl. Mangkusari
13	Kamis, 10/12/2020	Arie Yugita	Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Jl. Imam Bonjol, Samping Masjid Raya
14	Kamis, 10/12/2020	Andre	Izin Apotek	Jl. Keladan, RT. 07
15	Jum'at, 11/12/2020	Sumardi	Perpanjangan Izin CV	Desa Hajak
16	Jum'at, 11/12/2020	Sumarto	Izin Usaha Perkebunan	Desa Butong
17	Senin, 14/12/2020	Daeny Kurniawan	Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK)	Jl. Pertiwi, No. 79 RT 14 RW 07
18	Senin, 14/12/2020	Ahmad Rizky	Rekom Reklame	Jl. Kelapa Sawit
19	Selasa, 15/12/2020	Alfikri	Perpanjangan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK)	Desa Trinsing
20	Selasa, 15/12/2020	H. Andi Kurnia	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Formal yang diselenggarakan oleh masyarakat	Jl. Jend. Sudirman

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

Pada Tabel 1.4 diketahui, pada bulan Desember 2020, terdapat sejumlah 20 orang masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan perizinan, bahkan ada juga masyarakat yang datang hanya sekedar untuk melakukan konsultasi dengan petugas pada bagian loket pelayanan atau juga meminta rekomendasi dari dinas untuk kelengkapan prosedur perizinan yang ingin diurus. Dilihat dari jumlah kunjungan yang ada, dapat dikatakan bahwa masyarakat Kabupaten Barito Utara cukup senang dengan layanan yang diberikan aparatur.

3. *Self Concept* (Konsep Diri)

Self concept adalah potret yang berada di dalam tubuh seseorang yang memuat cara pandang dan belajar mengetahui setiap potensi yang dimilikinya, sehingga dengan adanya konsep diri manusia dapat mengembangkan dirinya berdasarkan konsep diri yang dimiliki. Konsep diri berhubungan dengan cara pandang individu terhadap dirinya yang merujuk pada sikap atau perilaku dan nilai-nilai yang dimilikinya, yaitu bagaimana seharusnya seorang aparatur harus bersikap, baik terhadap sesama rekan kerja, atasan maupun kepada bawahannya. 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.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan data yang diperoleh penulis, dapat diketahui bahwa penanaman sikap disiplin sebagai indikator *self concept* (konsep diri) dalam diri aparatur sudah dilakukan dengan baik. 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 dilakukan dapat terselesaikan tepat waktu. Berikut data rekapitulasi daftar hadir atau absensi aparatur pada bulan desember 2020.

Tabel 1.5
Rekapitulasi Daftar Hadir Aparatur Secara Manual Bulan Desember 2020

No	NAMA	NIP	PANGKAT/ GOL	JABATAN	JUMLAH HARI KERJA EFEKTIF	KETIDAKHADIRAN						JUMLAH KEHADIRAN
						DINAS LUAR	IZIN	SAKIT	CUTI	DIKLAT	TANPA KET	
1	EDI KESUMAJAYA, SE., MM	197109201998031010	IV/b	PIR. KEPALA DINAS	20	-	-	-	-	-	-	18
2	NOOR HAMIDAH, S.ST	197803082008012023	III/d	KASUBBAG UMUM & KEPEGAWAIAN	20	-	-	-	-	-	-	20
3	NORMILA, SE	198108282005012011	III/c	KASUBBAG PERENCANAAN	20	-	-	-	-	-	-	20
4	NORMA, S.Sos	198406052003122004	III/c	KASUBBAG KEUANGAN	20	-	-	1	-	-	-	19
5	Hj. NETI KUMALA DEWI, SE., M.IP	196807091993032010	IV/a	KABID PENANAMAN MODAL	20	-	-	-	-	-	-	20
6	HERMAN SUSANTO, S.STP, M.AP	198402162002121004	III/d	KABID PERIZINAN	20	-	-	-	-	-	-	20
7	NORMAWATI, S.Sos., M.IP	19681111999032008	IV/b	KABID LAYANAN INFORMASI DATA, PENGAWASAN DAN PELAPORAN	20	-	-	-	-	-	-	20
8	ABDUL GAFUR, S.Sos	198504212003121005	III/c	KABID PENGADUAN, PENGENDALIAN DAN ADVOKASI	20	-	-	-	-	-	-	20
9	FAHMI FAUZI, SE., M.Ec.Dev	197902091997031005	III/d	KASI PENGEMBANGAN DAN PROMOSI	20	-	-	-	-	-	-	20
10	Dra. KAMEIDANISLIANE	196805091994122002	III/d	KASI PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN	20	-	-	-	-	-	-	20
11	M. HASBIASSIDIKI, S.Kom., M.AP	197908192008041008	III/d	KASI LAYANAN DAN KERJASAMA INVESTASI	20	-	-	-	-	-	-	20
12	ZULKAEDA ISNAENI, SE., M.IP	198808222010011002	III/c	KASI ADMINISTRASI PERIZINAN	20	1	-	-	-	-	-	19
13	NOVERY, S.ST., M.AP	196411011993031008	III/d	KASI PENETAPAN PERIZINAN	20	-	2	-	-	-	-	18
14	MUKTHADI, S.Hut	197409272005011006	III/d	KASI VERIFIKASI	20	-	-	-	-	-	-	20
15	NANA HERLINA	196607211990032008	III/c	KASI PELAYANAN INFORMASI DAN PENDATAAN	20	-	-	-	-	-	-	20
16	HARIANTO EKA PUTRA, SH	197410032007011014	III/d	KASI PENGAWASAN	20	-	-	-	-	-	-	20
17	TAUFIK NOOR	196502101991031018	III/d	KASI PELAPORAN	20	-	-	-	-	-	-	20
18	MARKURIUS, A.Md	197507062005011013	III/b	KASI PENGADUAN	20	-	-	-	-	-	-	20
19	FITRIYANTI, SE	197412161994032008	III/c	KASI PENGENDALIAN	20	-	-	-	-	-	-	20
20	DHANANG TULUS WICAKSONO, ST	198103032014031001	III/b	KASI ADVOKASI	20	-	-	-	-	-	-	20
21	ERRA WIDYANI, S.Sos	19800509201012005	III/c	PENGURUS BARANG	20	-	-	-	-	-	-	20
22	DEDY SHOFYAN, A.Md	197902132011011007	II/d	PEMBANTU PENGURUS BARANG	20	-	-	-	-	-	-	20
23	SARTIKA SUGIHARTINI	198204252008012020	II/c	BENDAHARA PENERIMAAN	20	-	-	-	-	-	-	20
24	SAPTA MARTY NINGSIH, SE	1981053020110012022	III/b	BENDAHARA PENGELUARAN	20	-	-	-	-	-	-	20

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

Data rekapitulasi tersebut, terlihat bahwa aparatur secara keseluruhan 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. Aspek dari konsep diri pada hakikatnya juga merujuk pada bagaimana aparatur bersikap kepada rekan kerja, atasan, bawahan maupun masyarakat. Penilaian kualitas pelayanan dapat dilihat dari sisi perilaku aparatur dalam menghadapi masyarakat secara langsung. Salah satunya dengan melihat sikap keramahan aparatur pada saat memberikan pelayanan yang ditinjau dari sisi kepuasan masyarakat dalam kualitas layanan.

4. Knowledge (Pengetahuan)

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. Pengetahuan merupakan salah satu komponen penting dalam membentuk kompetensi ketika dilakukannya kegiatan Diklat. Pengetahuan aparatur menjadi kunci utama yang paling berperan dalam menyelesaikan pekerjaan. Berdasarkan wawancara,

observasi dan data yang ada menunjukkan tingkat pengetahuan yang dimiliki aparatur tergolong belum terpenuhi dengan cukup baik terutama dilihat dari tingkat pendidikan aparatur. Berikut data tingkat pendidikan terakhir pegawai tahun 2020.

Tabel 1.6
Data Tingkat Pendidikan Terakhir Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Utara

No	NAMA	JABATAN	PENDIDIKAN TERAKHIR
1	EDI KESUMAJAYA, SE., MM	Plt. KEPALA DINAS	S-2 MAGISTER MANAJEMEN
2	NORMAWATI, S.Sos., M.IP	KABID LAYANAN INFORMASI DATA, PENGAWASAN DAN PELAPORAN	S-2 MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
3	Hj. NETI KUMALA DEWI, SE., M.AP	KABID PENANAMAN MODAL	S-2 MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
4	HERMAN SUSANTO, S.STP., M.AP	KABID PERIZINAN	S-2 MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
5	ABDUL GAFUR, S.Sos	KABID PENGADUAN, PENGENDALIAN DAN ADVOKASI	S-1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
6	Dra. KAMEIDANISLIANE	KASI PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN	S-1 FKIP PENGEMBANGAN KURIKULUM
7	TAUFIK NOOR	KASI PELAPORAN	SMA
8	NOVERY, S.ST., M.AP	KASI PENETAPAN PERIZINAN	S-2 MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
9	FAHMI FAUZI, SE., M.Ec.Dev	KASI PENGEMBANGAN DAN PROMOSI PENANAMAN MODAL	S-2 MAGISTER EKONOMI PEMBANGUNAN
10	HARIANTO EKA PUTRA, SH	KEPALA SEKSI PENGAWASAN	S-1 ILMU HUKUM
11	NOOR HAMIDAH, S.ST	KASUBBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN	D-IV KESEJAHTERAAN SOSIAL
12	MUKTIHADI, S.Hut	KASI VERIFIKASI	S-1 PENGELOLAAN HUTAN
13	MUHAMMAD HASBI ASSIDIKI, S.Kom, M.AP	KASI LAYANAN DAN	S-2 MAGISTER ADMINISTRASI
14	NANA HERLINA	KASI PELAYANAN INFORMASI DAN PENDATAAN	SMA
15	FITRIYANTI, SE	KASI PENGENDALIAN	S-1 MANAJEMEN PERUSAHAAN
16	NORMILA, SE	KASUBBAG PERENCANAAN	S-1 MANAJEMEN
17	NORMA, S,Sos	KASUBBAG KEUANGAN	S-1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
18	ZULKAEDA ISNAENI, SE., M.IP	KASI ADMINISTRASI PERIZINAN	S-2 MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
19	ERRA WIDYANI, S.Sos	PENGURUS BARANG	S-1 ILMU ADMINISTRASI NIAGA
20	MARKURIUS, A.Md	KASI PENGADUAN	D-III TEKNIK SIPIL
21	SAPTA MARTY NINGSIH, SE	BENDAHARA PENGELUARAN	S-1 MANAJEMEN PERUSAHAAN
22	DHANANG T. WICAKSONO, S.T	KASI ADVOKASI	S-1 TEKNIK SIPIL

23	DEDY SHOFYAN, A.Md	PEMBANTU PENGURUS BARANG	D-III KOMPUTER
24	SARTIKA SUGIHARTINI	BENDAHARA PENERIMAAN	SMA

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

Dari data tersebut, terlihat bahwa aspek kompetensi berupa pengetahuan (*knowledge*) aparatur didominasi oleh aparatur jenjang pendidikan terakhir Strata 1 (S-1) sejumlah 10 orang dan Magister (S-2) sejumlah 8 orang. Sementara untuk aparatur dengan klasifikasi lulusan Doktor (S-3) pada dinas ini belum terpenuhi. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih adanya keterbatasan pada penyediaan sumber daya aparatur yang dibutuhkan guna mendukung penerapan sistem perizinan berbasis elektronik (*online*).

5. *Skills* (Keterampilan)

Skills merupakan kekuatan yang berada di dalam tubuh individu yang mesti selalu dibentuk melalui proses pelatihan secara konsisten agar menjadi potensial dan membuat seseorang dapat melakukan sesuatu. Penyelenggaraan Diklat sangat penting dilakukan untuk peningkatan keterampilan dan kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaannya, terutama diklat yang dilaksanakan oleh BKPM terkait proses perizinan. Hampir setiap produk izin telah terhubung dengan sistem elektronik. Melalui kegiatan diklat, aparatur akan dilatih dalam rangka pengembangan dan peningkatan kapasitas yang ada dalam dirinya. Selain bertujuan membentuk kompetensi aparatur, diklat juga sangat berguna bagi aparatur dalam mendapatkan pengalaman baru untuk mengembangkan dan mengeksplorasi diri sendiri.

Berdasarkan wawancara, observasi dan data ada, *Skillyang* dipunyai belum cukup baik dikarenakan penyelenggaraan Diklat saat sekarang belum dapat terlaksana secara keseluruhan, hanya pegawai negeri sipil dan PNS yang menduduki jabatan saja yang telah melaksanakan diklat maupun bimtek. Pelaksanaan diklat terakhir dilakukan hanya sampai pada tahun 2018, hal ini dikarenakan pemerintah daerah belum memberikan perhatian khusus untuk memfasilitasi kebutuhan serta kuota peserta pendidikan dan pelatihan ataupun bimtek. Berikut ini merupakan daftar aparatur yang telah mengikuti kegiatan diklat dalam rentang waktu 2011-2018.

Tabel 1.7
Daftar PNS yang Telah Mengikuti Diklat Rentang Waktu Tahun 2011-2018

NO	NAMA PNS	PANGKAT/ GOLONGAN	DIKLAT YANG DIKUTI
1	2	3	4
1	EDI KESUMAJAYA, SE., MM	Pembina Tk. I / IV/b	<ul style="list-style-type: none"> • SEPADYA • SPAMA • DIKLAT PIM TK. III
2	NORMAWATI, S.Sos., M.IP	Pembina/ IV/a	<ul style="list-style-type: none"> • SEPADYA • SPAMA • DIKLAT PIM TK. III
3	Hj. NETI KUMALA DEWI, SE., M.AP	Pembina / IV/a	<ul style="list-style-type: none"> • SEPALA • ADUM • DIKLAT PIM TK. IV
4	HERMAN SUSANTO, S.STP, M.AP	Penata Tk. I / III/d	<ul style="list-style-type: none"> • SEPALA • ADUM • DIKLAT PIM TK. IV
5	Dra. KAMEIDANISLIANE	Penata Tk. I / III/d	<ul style="list-style-type: none"> • SEPADYA • SPAMA • DIKLAT PIM TK. III
6	TAUFIK NOOR	Penata Tk. I / III/d	<ul style="list-style-type: none"> • SEPALA • ADUM • DIKLAT PIM TK. IV
7	NOVERY, S.ST, M.AP	Penata Tk.I / III/d	<ul style="list-style-type: none"> • SEPALA • ADUM • DIKLAT PIM TK. IV
8	FAHMI FAUZI, SE., M.Ec. Dev	Penata Tk. I /	<ul style="list-style-type: none"> • SEPALA • ADUM • DIKLAT PIM TK. IV
9	HARIANTO EKA PUTRA, SH	Penata Tk. I / III/d	<ul style="list-style-type: none"> • SEPALA • ADUM • DIKLAT PIM TK. IV
10	MUKTIHADI, S.Hut	Penata Tk. I / III/d	<ul style="list-style-type: none"> • SEPALA • ADUM • DIKLAT PIM TK. IV
11	MUHAMMAD HASBI ASSIDIKI, S.Kom, M.AP	Penata Tk. I / III/d	<ul style="list-style-type: none"> • SEPALA • ADUM • DIKLAT PIM TK. IV

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

Data tersebut menggambarkan bahwa dari sejumlah 24 orang PNS, hanya 11 orang PNS sudah melaksanakan kegiatan diklat. Jumlah tersebut hanya sebagian dari jumlah aparatur secara keseluruhan, padahal kegiatan pendidikan dan pelatihan (diklat) ini sangat bermanfaat bagi aparatur untuk meningkatkan dan mengembangkan kompetensi yang dimiliki. Terlebih proses pelayanan perizinan yang telah diterapkan terkoneksi secara elektronik sehingga pelatihan dan

pembimbingan teknis mengenai penerapan sistem tersebut sangat penting bagi aparatur guna mencapai tujuan pelayanan perizinan yang berbasis elektronik.

B. HAMBATAN KOMPETENSI APARATUR DALAM MELAYANI PERIZINAN ELEKTRONIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTUKABUPATEN BARITO UTARA

1. Keterbatasan anggaran untuk melaksanakan diklat dan bimtek

Keberadaan anggaran pada suatu organisasi menjadi sangat penting, karena keterbatasan anggaran dapat menjadi salah satu faktor penghambat dalam meningkatkan kompetensi aparatur. Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan beberapa informan, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Barito Utara telah membuat usulan perencanaan bagi aparatur yang perlu mendapatkan pengembangan kompetensi kepada pihak Pemerintah Daerah. Akan tetapi karena keterbatasan alokasi, maka usulan tersebut belum ada tindak lanjutnya seperti mengadakan Bimtek di Kabupaten Barito Utara mengenai alur pelaksanaan pelayanan perizinan yang saat ini sudah beralih pada sistem yang berbasis elektronik (*online*) yang baru 2 tahun terakhir diterapkan dan harus membutuhkan pelatihan ataupun bimtek terkait penggunaan sistem tersebut.

2. Masih terbatasnya pemberian kuota peserta Diklat dan Bimtek.

Kuota merupakan sejumlah jatah yang diberikan. Kuota peserta Diklat dan Bimtek menjadi hal yang penting dilakukan untuk memperoleh ketersediaan aparatur yang memiliki kompetensi. Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara dengan beberapa informan, pemberian kuota peserta pendidikan pelatihan yang ada dirasakan minim. Hal ini disebabkan karena adanya penentuan kebutuhan dan keterbatasan kuota, sehingga tidak semua aparatur dapat mengikuti pelaksanaan pendidikan dan pelatihan, hanya aparatur tertentu saja dengan kualifikasi terpilih yang dapat mengembangkan potensinya. Oleh karena itu diperlukan upaya pengembangan kompetensi aparatur berupabantuan pemerintah yang berperan sebagai fasilitator dalam memberikan kebutuhan serta kuota peserta pendidikan dan pelatihan yang lebih banyak agar aparatur secara keseluruhan mempunyai kesempatan dan hak yang sama dalam mengembangkan kompetensinya melalui diklat atau bimtek.

3. Keterbatasan jumlah tenaga teknis

Salah satu faktor yang berperan dalam peningkatan kompetensi yaitu jumlah sumber daya aparatur. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan beberapa informan, untuk tenaga teknis yang menangani pelayanan *online* hanya berjumlah 3 orang sehingga tidak jarang proses pelayanan perizinan menjadi sedikit terkendala. Jumlah tersebut dirasakan kurang untuk

melakukan proses pelayanan perizinan, karena ada beberapa pegawai yang mengalami mutasi dan pada akhirnya ketersediaan aparatur pada saat itu berkurang. Disamping itu, ketika ada pengadaan pegawai di Kabupaten Barito Utara, formasi yang dicari adalah tenaga kesehatan dan pendidikan. Dinas Penanaman Modal dan PTSP telah menyampaikan usulan pengadaan pegawai negeri sipil berupa tenaga teknis agar bisa segera ditempatkan mengingat di Dinas tersebut masih memiliki keterbatasan tenaga teknis yang berstatus pegawai negeri.

4. Kurang memadainya sarana dan prasarana yang tersedia

Sarana yang mendukung ikut menentukan dalam keberhasilan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab aparatur dalam bekerja. Meskipun hampir seluruh sarana dan prasarana tersedia cukup lengkap, tetapi masih saja ada kendala yang dihadapi aparatur. Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan beberapa informan, untuk pemenuhan penunjang dari pekerjaan pada bagian OSS (*Online Single Submission*), yang selalu berkaitan dengan komputer serta jaringan internet sejauh ini sudah terpenuhi dengan baik. Seperti halnya pengadaan komputer beserta alat *scanner* dan printernya, yang tentu akan sangat menunjang pekerjaan. Namun, saat ini yang menjadi keluhan adalah jaringan internet. Apalagi ketika mendekati akhir bulan, jaringan internet yang digunakan menjadi lelet dan hal itu akan berpengaruh terhadap *output* yang dihasilkan dalam mengerjakan prosedur perizinan yang dilakukan dengan sistem berbasis elektronik (*online*).

C. UPAYA MENGATASI HAMBATAN KOMPETENSI APARATUR DALAM MELAYANI PERIZINAN ELEKTRONIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTUKABUPATEN BARITO UTARA

1. Menyiapkan anggaran khusus untuk Diklat dan Bimtek.

Penyiapan anggaran khusus merupakan hal yang penting dilakukan ketika sebuah rencana awal terkait biaya yang belum terpenuhi. Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan beberapa informan, pada saat ini pihak Dinas telah mengupayakan untuk pengadaan Diklat dan Bimtek bagi aparatur agar dapat terselenggara, dengan cara terus berusaha melakukan koordinasi kepada Pemerintah Kabupaten Barito Utara agar dapat menyiapkan anggaran yang dikhususkan untuk menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan serta bimbingan teknis yang saat sekarang sedang dibutuhkan dari berbagai pelatihan yang bertujuan untuk mengembangkan kemampuan aparatur dalam penerapan Informasi Teknologi (IT) di bidang pelayanan perizinan.

2. Memberikan rekomendasi izin belajar bagi pegawai

Izin belajar merupakan salah satu wujud dukungan dari pemerintah dalam peningkatan kemampuan pegawai terutama yang melakukan pekerjaan dalam bagian layanan publik.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan beberapa informan, adanya keterbatasan dinas dalam memenuhi pengembangan kompetensi aparatur, maka sebagai upaya dalam membuka kesempatan dengan memberikan rekomendasi izin belajar kepada seluruh aparatur yang berkeinginan untuk menempuh pendidikan lanjutan baik pendidikan secara formal maupun non-formal. Adanya pemberian izin belajar ini, juga dapat menjadi peluang bagi aparatur untuk dimanfaatkan sebaik mungkin sebagai sarana dalam meningkatkan kemampuan intelektual dan kepribadian. Melalui izin belajar yang didapat, nantinya aparatur akan mendapatkan berbagai pengetahuan dan pengalaman yang berguna untuk pengembangan kompetensi.

3. Mengajukan usul pengadaan formasi tenaga teknis

Formasi merupakan jumlah dan susunan pegawai berdasarkan kepangkatan yang sesuai dengan jenis dan beban kerja yang dilaksanakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dan observasi, usulan pengadaan tenaga teknis menjadi suatu cara untuk memecahkan masalah keterbatasan pegawai, terutama yang mempunyai keterampilan atau keahlian di bidang IT (Informasi Teknologi). Usulan pengadaan tersebut dimaksudkan untuk mengoptimalkan kinerja aparatur agar bisa menjalankan tupoksinya masing-masing secara proporsional dan tidak saling menunggu atau saling bergantung.

4. Menambah sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

Sarana yang menunjang dan layak akan mewujudkan situasi kerja kondusif untuk aparatur dalam memberikan pelayanan, terutama pada pemenuhan sarana dan prasarana berupa jaringan internet yang menjadi modal utama dalam menyelesaikan berbagai prosedur perizinan yang dibutuhkan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dan observasi, sarana penunjang yang dimiliki masih ada yang kurang dan perlu dilakukan pemeliharaan. Untuk mengatasi kekurangan sarana dan sarana yang kurang berfungsi dengan baik, dinas telah berupaya menambah secara optimal dengan menggunakan anggaran kantor untuk melakukan pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, penulis menarik beberapa kesimpulan antara lain:

1. Kompetensi aparatur dalam upaya melayani perizinan elektronik berjalan cukup baik dalam aspek *motives* (motif), *traits* (sifat) dan *self concept* (konsep diri), namun dalam aspek *knowledge* dan *skills* masih perlu ditingkatkan agar pelayanan perizinan dapat berjalan tepat sasaran.

2. Hambatan Kompetensi aparatur dalam melayani perizinan elektronik, antara lain:
 - a. Keterbatasan anggaran untuk melaksanakan diklat dan bimtek;
 - b. Masih terbatasnya pemberian kuota peserta Diklat dan Bimtek.
 - c. Keterbatasan jumlah tenaga teknis;
 - d. Kurang memadainya sarana dan prasarana yang tersedia.
3. Upaya mengatasi hambatan kompetensi aparatur dalam melayani perizinan elektronik adalah:
 - a. Menyiapkan anggaran khusus untuk Diklat dan Bimtek.
 - b. Memberikan rekomendasi izin belajar bagi pegawai
 - c. Mengajukan usul pengadaan formasi tenaga teknis
 - d. Menambah sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

SARAN

Saran yang diberikan penulis dalam penelitian ini, adalah:

1. Perlunya pemaksimalan ajuan anggaran dalam kegiatan Diklat dan Bimtek untuk mendukung pelaksanaan pelayanan sehingga dalam kegiatan diklat maupun bimtek dapat diikuti oleh setiap aparatur secara menyeluruh.
2. Perlunya diadakan kegiatan Diklat dan Bimtek yang bersifat kontiniu. Usulan pengadaan kegiatan diklat ataupun bimtek minimal sebanyak 3 kali dalam setahun kepada Pemerintah Daerah atau lembaga terkait seperti BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal) agar dapat memfasilitasi kegiatan Diklat dan Bimtek kepada pegawai secara merata dan menyeluruh.
3. Perlunya sosialisasi kepada masyarakat mengenai tahapan prosedur sistem perizinan berbasis elektronik (*online*) agar masyarakat juga dapat memahami dan mudah mengakses sistem tersebut dimanapun dan kapanpun secara cepat.
4. Perlunya pengoptimalan pemeliharaan sarana dan prasarana yang telah ada. Pemeliharaan secara konsisten harus selalu dilakukan dengan baik dan semuanya harus dilengkapi agar produktivitas kerja aparatur tetap terlaksana secara maksimal sehingga memberi rasa puas kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Djambatan
- Sedarmayanti, 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- , 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers

B. Peraturan

- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik
- Peraturan Daerah Kabupaten Barito Utara Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Barito Utara