



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**KOMPETENSI ASN ERA DIGITALISASI PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

NOLA INDAH COTTRUN NADA

2063201065

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
JULI 2024**



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**KOMPETENSI ASN ERA DIGITALISASI PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik
Program Pendidikan Strata Satu pada Fakultas Ilmu Administrasi**

NOLA INDAH COTTRUN NADA

2063201065

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
JULI 2024**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun ditunjuka telah saya nyatakan benar.

Nama : Nola Indah Cottrun Nada

NIM : 2063201065

Tanda Tangan : 

Tanggal : 02 Juli 2024

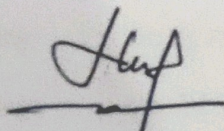


UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jalan Yos Sudarso KM 8 Rumbai, Telp. (0761) 526558 Pekanbaru

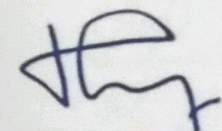
LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN

Nama : Nola Indah Cottrun Nada
NIM : 2063201063
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Proposal : Analisis Kompetensi ASN Dalam Era Digitalisasi
Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota
Pekanbaru

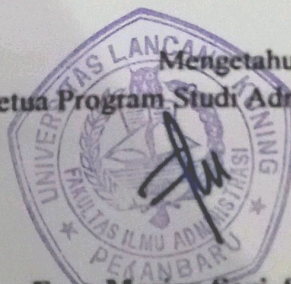
Pembimbing I


Dr. Hj. Hernimawati, M.Si
NIDN. 1016036101

Pembimbing II


Harsini, S.Sos., M.Si
NIDN. 1001108703

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Fara Merian Sari, S.Sos., M.Si
NIDN. 1012058804



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jalan Yos Sudarso KM 8 Rumbai, Telp. (0761) 526558 Pekanbaru

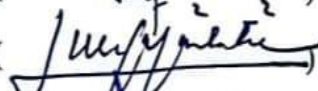
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini di ajukan oleh :

Nama : Nola Indah Cottrun Nada
NIM : 2063201065
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kompetensi ASN Era Digitalisasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (S-1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning

DEWAN PENGUJI

Pembimbing	: Dr. Hj. Hernimawati, M.Si	()
Pembimbing	: Harsini, S.Sos., M.Si	()
Penguji	: Dr. Hj. Surya Dailiati, M.Si	()
Penguji	: Fara Merian Sari, S.Sos., M.Si	()

Ditetapkan di : Pekanbaru

Tanggal : 02 Juli 2024

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kompetensi ASN Era Digitalisasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Lancang Kuning.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Khuriyatul Husna, S.Sos.,MPA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning.
2. Ibu Harsini, S.Sos.,M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning sekaligus Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan dan dukungan untuk melakukan penelitian dan penyusunan skripsi.
3. Ibu Dr.Li Dra. Dian Rianita,MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
4. Ibu Sri Roserdevi Nasution, S.Sos.,M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning.
5. Ibu Fara Merian Sari S.Sos.,M.Si selaku kepala jurusan ilmu administrasi publik.

6. Ibu Dr. Hj. Hernimawati, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf pengajar di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa studi.
8. Orang tua yang berperan penting dalam kesuksesan skripsi ini, baik berupa doa, dukungan maupun materi.
9. Sahabat-sahabat penulis yang dengan tulus memberikan doa dan support selama proses penulisan skripsi ini yaitu Dita Mutia Hanum, Sarah Alya Salsabila dan Yuli Permata Sari. Dan tak lupa kepada Zakiyatul, Septianingsih, Rosalinda, Alifah dan Sherly Terimakasih telah menjadi pendengar yang baik disaat penulis berkeluh kesah ketika kesusahan dalam prosesnya, telah meluangkan waktunya untuk menemani penulis mengambil data di tempat riset, serta masukan-masukan yang diberikan teman-teman untuk kelengkapan skripsi ini.
10. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya. Mr. A. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan Skripsi ini, baik tenaga, waktu maupun materi. Telah menjadi *rumah* dalam segala hal yang menemani, menjadi support system ataupun menghibur ketika sedih, mendengar keluh kesah susahny tiap proses yang dijalani dan memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang ingin kamu capai.

11. Last but not least, diri saya sendiri. Terimakasih telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Untuk sampai dititik ini tentu tidak mudah, terimakasih sudah sabar dan kembali bangkit untuk menyelesaikan semua ini. Terimakasih telah mengendalikan diri dari berbagai tekanan dan tak memutuskan untuk menyerah. Seperti kata Taylor Swift: *“Life can be heavy, especially if you try to carry it all at once. Part of growing up and moving into the new chapters of your life is about catch an release. Who you are now and how to act in order to get where you want to go. It’s totally up to you”*.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan menjadi sumbangan ilmu pengetahuan yang berharga.

Pekanbaru, 19 Juni 2024



Nola Indah Cottrun Nada

ABSTRAK

Nama : Nola Indah Cottrun Nada

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Kompetensi ASN Era Digitalisasi Pelayanan Publik di Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota
Pekanbaru

Sumber daya manusia yang menjadi faktor utama keberhasilan sebuah organisasi adalah kompetensi Pegawai. Kompetensi pegawai merupakan hal yang penting dalam sebuah organisasi, sebab sumber daya manusia dipandang sebagai faktor utama dalam menentukan keberhasilan, sehingga untuk tercapainya keberhasilan tersebut diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Terjadi penurunan persentase perizinan yang terselesaikan dan masih ada program kerja yang belum tercapai. Yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kompetensi aparatur sipil negara di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang ditinjau berdasarkan pengetahuan, pemahaman, kemampuan, nilai, sikap dan minat. Metode penelitian ini adalah kualitatif dan teknik analisis datanya adalah deskriptif. Dalam pengumpulan data, yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Hasil dari keenam indikator Kompetensi menurut Gordon masih terdapat dua indikator yang belum sepenuhnya baik. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa berdasarkan keenam indikator Kompetensi menurut Gordon masih memiliki masalah pada pemahaman dan kemampuan ASN, sedangkan untuk indikator nilai, sikap dan minat sudah mereka jalankan dengan baik tanpa ada masalah. Upaya yang perlu dilakukan yaitu meningkatkan pemahaman dan kemampuan dengan pelatihan dan bimbingan teknis supaya kinerja mereka maksimal.

Kata Kunci: Kompetensi, ASN, Digitalisasi

ABSTRACT

Name : Nola Indah Cottrun Nada

Study Program : Public Administration

Tittle : ASN Competency In The Era Of Digitalization Of Public Service in
The Invesment and One-Stop Integrated Services in The City Of
Pekanbaru

Human resources which are the main factor in the success of an organization are employee competence. Employee competency is important in an organization, because human resources are seen as the main factor in determining success, so that to achieve this success quality human resources are needed. There has been a decrease in the percentage of permits completed and there are still work programs that have not been achieved. The aim of this research is to determine the competency of state civil servants in the Pekanbaru City DPMPTSP which is reviewed based on knowledge, understanding, abilities, values, attitudes and interests. This research method is qualitative and the data analysis technique is descriptive. In collecting data, interviews, observation and documentation were used. The data used consists of primary data and secondary data. According to Gordon, the results of the six competency indicators still contain two indicators that are not completely good. From this research it can be concluded that based on the six competency indicators, according to Gordon, they still have problems with ASN's understanding and abilities, while for the indicators of values, attitudes and interests they have implemented them well without any problems. Efforts that need to be made are to increase understanding and abilities with training and technical guidance so that their performance is optimal.

Keywords: Competency, ASN, Digitalization

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYTAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAH	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	<i>viii</i>
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan	10
1.4 Kegunaan	10
BAB II TINJAUAN PUSTKA	11
2.1 Konsep Teori.....	11
2.1.1 Kompetensi.....	11
2.1.2 Jenis – Jenis Kompetensi.....	14
2.1.3 Karakteristik Kompetensi.....	15
2.1.4 Tujuan Kompetensi	15
2.1.5 Dimensi Kompetensi	16
2.1.6 Indikator Kompetensi	17
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Fokus Penelitian	20
2.4 Kerangka Berpikir	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi Penelitian.....	23
3.2 Desain Penelitian.....	23
3.3 Informan/Narasumber	23
3.4 Jenis Data	24

3.4.1 Data Primer.....	24
3.4.2 Data Sekunder	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6 Analisis Data	26
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	28
4.1 Sejarah DPMPTSP Kota Pekanbaru	28
4.2 Visi dan Misi DPMPTSP Kota Pekanbaru	29
4.3 Tugas Pokok dan Fungsi.....	34
4.4 Struktur Organisasi	36
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	38
5.1 Kompetensi ASN Dalam Era Digitalisasi Pelayanan Publik di DPMPTSP Kota Pekanbaru	39
5.1.1 Pengetahuan	40
5.1.2 Pemahaman	45
5.1.3 Kemampuan	50
5.1.4 Nilai	56
5.1.5 Sikap	63
5.1.6 Minat	67
5.2 Hambatan Kompetensi ASN Dalam Era Digitalisasi Pelayanan Publik di DPMPTSP Kota Pekanbaru.....	72
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
6.1 Kesimpulan	75
6.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR GAMBAR

4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Pekanbaru	37
--	----

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Jenis dan Jumlah Perizinan di DPMPTSP Kota Pekanbaru	6
1.2 Tabel Jumlah Perizinan Yang Telah terselesaikan di DPMPTSP Kota Pekanbaru	7
1.3 Tabel Program Kerja di DPMPTSP Tahun 2023	8
4.1 Tabel Umur Pegawai	30
4.2 Tabel Jenis Kelamin Pegawai	30
4.3 Tabel Tingkat Pendidikan Pegawai.....	31
4.4 Tabel Masa Kerja Pegawai.....	33
4.5 Tabel Golongan Pegawai	32
4.6 Tabel Sarana dan Prasarana	33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman memberikan pengaruh besar pada setiap manusia di muka bumi. Pada masa sekarang ini kita berada di ruang revolusi teknologi yang berjalan secara mendasar dapat mengubah tata cara hidup kita, seperti dalam bekerja, dan bersosialisasi antara satu dengan lainnya. Tetapi ada satu hal yang jelas: dunia harus merespon terhadap perubahan tersebut secara terintegrasi dan komprehensif dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan politik global, mulai dari sektor publik dan swasta, sampai akademisi, dan tentunya masyarakat sipil.

Dalam menghadapi tantangan perubahan di era globalisasi dunia termasuk pada dampak revolusi industri 4.0 pada pemerintahan dibutuhkan adaptasi penyelenggaraan pemerintahan dengan melakukan persiapan pada segi kompetensi aparatur sebagai penggerak roda pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Perubahan tersebut perlu diarahkan pada transformasi kompetensi sumberdaya aparatur. Pola pikir sumber daya manusia merupakan tantangan terbesar pemerintah dan perusahaan pada era milenial seperti sekarang ini untuk dapat berkolaborasi menghadapi transformasi digital.

Saat ini pemerintah Indonesia tengah fokus pada prinsip “Digital Melayani” (Dilan) dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini menjadi sangat dibutuhkan, karena dengan adanya layanan digital akan mempermudah untuk lebih dekat

dengan masyarakat. Dalam laporan “E-Government Survey 2020” yang dilakukan di berbagai negara telah resmi mengadopsi sistem e-government, Indonesia masuk ke dalam kandidat tingkat implementasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE).

Saat ini pemerintah telah berupaya untuk mengembalikan kepercayaan publik dengan cara menerapkan sistem E-Government dalam memberi pelayanan. Penerapan E-Government ini dilakukan karena saat ini Indonesia telah memasuki era digitalisasi dimana perubahan teknologi informasi dan komunikasi berkembang semakin canggih. Dengan demikian pelayanan berbasis digital dapat mempermudah ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menciptakan peluang baru untuk mewujudkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Untuk itu diharapkan pemerintah daerah juga mempersiapkan sumber daya manusia dalam menghadapi arus digitalisasi (Novita dkk, 2022). Pada saat sekarang ini sumber daya manusia yang dibutuhkan adalah yang memiliki kompetensi dalam pemanfaatan teknologi digital Era revolusi industry 4.0 memberikan kesempatan bagi sumber daya manusia untuk melatih skill yang dibutuhkan sesuai dengan perkembangan teknologi. Sumber daya manusia yang menjadi faktor utama keberhasilan sebuah organisasi adalah kompetensi Pegawai. Kompetensi pegawai merupakan hal yang penting dalam sebuah organisasi, sebab sumber daya manusia dipandang sebagai faktor utama dalam menentukan keberhasilan, sehingga untuk tercapainya keberhasilan tersebut diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Kompetensi juga mencirikan pengetahuan dan

keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan setiap orang untuk memungkinkan mereka melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif serta meningkatkan standar kualitas yang dapat diandalkan dalam pekerjaan mereka.

Sebagaimana tertuang dalam undang-undang No. 05 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) sebuah profesi yang memiliki kewajiban mengelola, mengembangkan dirinya dan mempertanggung jawabkan kinerjanya. Dalam pelayanan publik penting bagi ASN untuk memiliki kompetensi yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diembannya. Arti penting kompetensi menggambarkan bagaimana kemampuan aparatur sipil negara dalam bekerja untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru merupakan salah satu organisasi pemerintah yang juga melakukan inovasi berupa aplikasi maupun *website* agar pelayanan dapat diakses secara online. Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru merupakan instansi pemerintahan yang mengurus pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu satu pintu (*one stop service*). Pelaksanaan pelayanan penanaman modal serta perizinan dan non perizinan secara terpadu satu pintu bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pengusaha dalam melakukan investasi di daerah maupun pengurusan legalitas perizinan sesuai dengan yang dibutuhkan. Dimana tiap pegawai harus memiliki kompetensi yang baik dalam menggunakan teknologi, namun yang terjadi di DPMPTSP Kota Pekanbaru masih kurangnya pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia terkait teknologi informasi.

Tugas pokok dan fungsi yang ada di DPMPTSP Kota Pekanbaru melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah kota dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu serta penanaman modal prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri dari dua perizinan yaitu perizinan dan non perizinan yang berjumlah 141 jenis pelayanan. Dari 141 jenis pelayanan perizinan dan non perizinan tersebut, hanya 37 jenis perizinan yang dapat didaftar secara online. Perizinan dan Non Perizinan yang di DPMPTSP terbagi menjadi 3 jenis perizinan yaitu perizinan A, B dan C yang digambarkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1.2 Jenis dan Jumlah Perizinan di DPMPTSP Kota Pekanbaru

No	Jenis Peizinan	2021	2022	2023
1	Perizinan dan Non Perizinan A	6624	2963	2232
2	Perizinan dan Non Perizinan B	5949	4661	4880
3	Perizinan dan Non Perizinan C	4568	5780	6147
	Total	17141	13404	13259

Sumber : DPMPTSP Kota Pekanbaru, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat terlihat bahwa jumlah perizinan yang masuk mengalami penurunan selama tahun 2021-2023. Jumlah perizinan A mendapat jumlah tertinggi pada tahun 2021 sebanyak 6.624 dan mendapat jumlah terendah pada tahun 2023 yaitu 2.232. Jumlah perizinan B mendapat jumlah perizinan tertinggi pada tahun 2021 yaitu 5.949. Sedangkan jumlah perizinan C mendapat jumlah paling tinggi pada tahun 2023 yaitu 6.147 dan mendapat jumlah paling rendah pada tahun 2021 yaitu 4.568. Perizinan yang masuk dari tahun 2021-2023 yang memiliki jumlah terbanyak yaitu pada tahun 2021 sebanyak 17.141

perizinan yang dominan mengurus perizinan tentang IMB dan jasa konstruksi. Untuk tahun 2022 terjadi penurunan sebesar 3.737 izin yang masuk, dimana hanya 13.404 perizinan yang dominan mengurus perizinan terkait kesehatan. Pada tahun 2023 penurunan jumlah perizinan yang masuk tidak terlalu jauh dibandingkan dengan tahun sebelumnya, pada tahun ini terjadi penurunan hanya sebanyak 145, dimana jumlah perizinan yang masuk sebesar 13.259 perizinan. Sama seperti tahun sebelumnya, pada tahun ini masyarakat dominan mengurus perizinan terkait kesehatan. Jenis perizinan dan non perizinan terbagi menjadi 3 sebagai berikut:

1. Perizinan A

Perizinan A merupakan seluruh perizinan yang berhubungan dengan Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) seperti izin mendirikan bangunan, administrasi pertanahan dan usaha jasa konstruksi.

2. Perizinan B

Perizinan B merupakan seluruh perizinan yang berhubungan dengan perdagangan, pendidikan, pariwisata, perikanan dan pertanian.

3. Perizinan C

Perizinan C merupakan seluruh perizinan yang berkaitan dengan kesehatan. Seperti rumah sakit, klinik, apotek dan limbah.

Seperti yang telah dijelaskan diatas, bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah melakukan inovasi dari segi pelayanan dan sudah terintegrasi secara elektronik. Berikut ini adalah tabel jumlah perizinan dan non perizinan yang dapat didaftarkan secara online:

Tabel 1.2 Jenis Perizinan yang dapat di daftarkan secara online di DPMPTSP

No	Jenis Perizinan
1	Izin Tukang Gigi
2	Surat Izin Kerja Radiografer (SIKR)
3	Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien (SIK-RO)
4	Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian
5	Surat Izin Kerja/Praktik Okupasi Terapis (SIKOT/SIPOT)
6	Surat Izin Kerja/Praktik Ortosis Prostetis (SIKOP/SIPOP)
7	Surat Izin Kerja/Praktik Teknisi Gigi
8	Surat Izin Kerja/Praktik Terapis Wicara (SIKTW/SIPTW)
9	Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP-ATLM)
10	Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)
11	Surat Izin Praktik Asisten Teknik Reproduksi (SIPP ATR)
12	Surat Izin Praktik Bidan (SIP-B)
13	Surat Izin Praktik Dokter Gigi
14	Surat Izin Praktik Dokter Gigi Internsip
15	Surat Izin Praktik Dokter Gigi Spesialis
16	Surat Izin Praktik Dokter Hewan/Dokter Hewan Spesialis (SIP DH)
17	Surat Izin Praktik Dokter Internsip
18	Surat Izin Praktik Dokter Spesialis
19	Surat Izin Praktik Dokter Umum
20	Surat Izin Praktik Elektromedis (SIP-E)
21	Surat Izin Praktik Fisikawan Medik (SIPFM)
22	Surat Izin Praktik Fisioterapis (SIPF)
23	Surat Izin Praktik Paramedik Inseminator (SIPP INSEMINATOR)
24	Surat Izin Praktik Paramedik Pemeriksa Kebuntingan (SIPP PKb)
25	Surat Izin Praktik Penata Anestesi (SIPPA)
26	Surat Izin Praktik Perawat (SIPP)
27	Surat Izin Praktik Perekam Medis (SIP-Perekam Medis)
28	Surat Izin Praktik Program Pendidikan Dokter Spesialis
29	Surat Izin Praktik Psikolog Klinis (SIPPK)
30	Surat Izin Praktik Teknisi Transfusi Darah (SIPTTD)
31	Surat Izin Praktik Tenaga Gizi
32	Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional Jamu (SIPTKT Jamu)

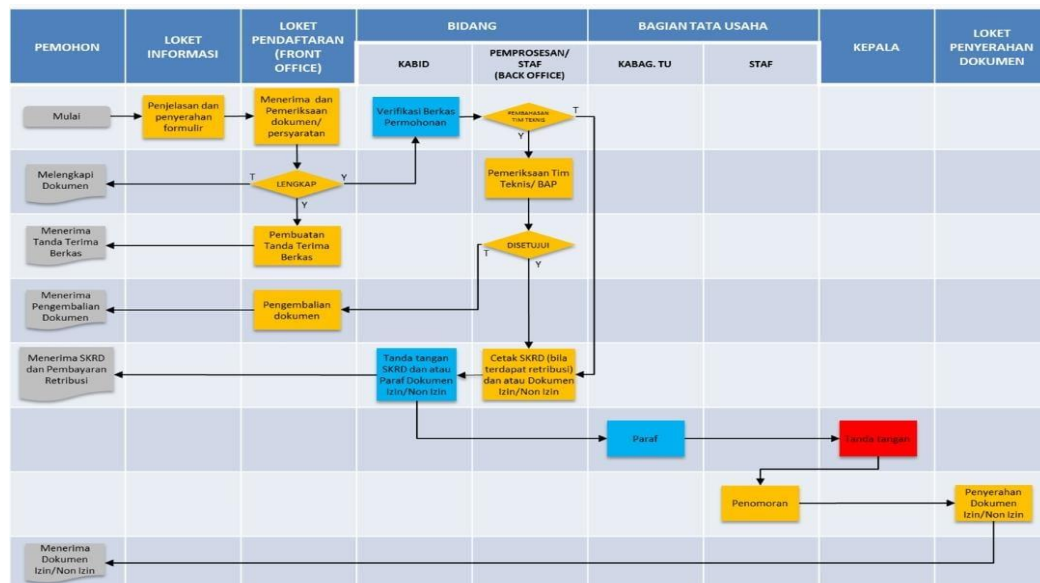
33	Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK)
34	Surat Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut (SIPTGM)
35	Surat Pencabutan SIPA
36	Surat Pencabutan SIPTTK
37	Tanda Daftar Pemeriksaan Alat Pemadam Kebakaran

Sumber: DPMPTSP Kota Pekanbaru, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah perizinan dan non perizinan yang bisa daftar secara online berjumlah 37 jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang bisa daftar secara online ini kebanyakan dari perizinan C karena banyak izin yang berkaitan tentang kesehatan. Diketahui bahwa alasan perizinan C yang lebih dominan untuk dapat daftar secara online, karena kesiapan masyarakat atau pemohon yang tidak semua masyarakat terbiasa menggunakan teknologi. Sehingga difokuskan pada perizinan yang berkaitan dengan kesehatan, karena dinilai tingkat pendidikan seperti dokter, apoteker dan tenaga kesehatan lainnya, umumnya memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi dan terbiasa dengan teknologi.

Selain itu, sejalan dengan tujuan digunakannya pelayanan secara digital agar dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan dan efisien dalam waktu. Profesional kesehatan sering kali memiliki jadwal yang padat yang membuat mereka sulit untuk mengurus perizinan. Sistem online ini memungkinkan mereka mengurus perizinan dengan lebih cepat tanpa harus menghabiskan banyak waktu di kantor pelayanan. Berikut ini prosedur pelayanan di DPMPTSP dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Tabel 1.1 Alur SOP Perizinan dan Non Perizinan



Sumber : DPMPTSP Kota Pekanbaru, 2024

Dari alur pelayanan diatas dapat dijelaskan bahwa pemohon akan diberi penejelasan mengenai formulir yang akan diisi, lalu front office (petugas yang melayani) akan melakukan pemeriksaan dokumen atau persyaratan. Apabila sudah lengkap berkas tersebut akan diverifikasi dan disetujui. Selanjutnya dokumen tersebut akan ditanda tangani, diberi nomor dan diserahkan kepada masyarakat. Untuk waktu pelayanan memiliki jangka waktu penyelesaian yang berbeda-beda setiap jenis pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat. Pelayanan memiliki jangka waktu yang berbeda-beda disebabkan oleh kompleksitas perizinan, setiap izin memerlukan verifikasi lapangan atau koordinasi antar instansi yang cenderung membutuhkan waktu yang lebih lama. Selain itu peraturan dan kebijakan setiap jenis perizinan berbeda pula, ada beberapa izin yang diatur oleh regulasi yang lebih ketat sehingga memerlukan evaluasi yang lebih mendalam.

Terdapat rekapitulasi jumlah perizinan masuk yang telah terselesaikan pada kantor DPMPTSP selama tahun 2021-2023 sebagai berikut :

Tabel 1.3 Jumlah Perizinan Yang Telah Terselesaikan di DPMPTSP Kota Pekanbaru

No	Tahun	Jumlah Perizinan Masuk	Jumlah Perizinan Yang Terselesaikan	Persentase (%)
1	2021	17141	15374	89,69
2	2022	13404	10927	81,52
3	2023	13259	10610	80,00

Sumber : DPMPTSP Kota Pekanbaru, 2024

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa perizinan yang masuk sebelum sepenuhnya terselesaikan. Dapat diketahui bahwa pada tahun 2021 sebesar 15.374 perizinan terselesaikan dari 17.141 perizinan yang masuk, pada tahun 2022 sebesar 10.927 terselesaikan dari 13.404 perizinan yang masuk dan pada tahun 2023 sebesar 10.610 perizinan terselesaikan dari 13.259 perizinan yang masuk. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai dalam menyelesaikan tugas dalam hal perizinan masih rendah yang disebabkan oleh rendahnya kompetensi pegawai sehingga tidak dapat memberikan hasil yang optimal. Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu merupakan instansi yang bertugas untuk mengelola dan memberikan pelayanan perizinan yang bertujuan untuk mendukung perkembangan ekonomi daerah atau nasional. Namun berdasarkan data yang diperoleh oleh penulis pada tabel diatas jumlah perizinan yang telah diverifikasi pegawai mengalami penurunan.

Berdasarkan data yang diperoleh pada kantor DPMPTSP masih terdapat beberapa program kerja yang belum tercapai selama periode 2023 yang terlihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.4 Program Kerja di DPMPTSP Kota Pekanbaru Tahun 2023

No	Program Kerja	Indikator	Capaian (%)
1	Program Penunjang Urusan Pemerintah Daerah	- Perencanaan, penganggaran dan evaluasi kinerja perangkat daerah - Administrasi keuangan perangkat daerah - Administrasi kepegawaian perangkat daerah - Administrasi umum perangkat daerah - Penyediaan jasa penunjang urusan pemerintah daerah	88.67
2	Program Pengembangan Iklim Modal	- Penetapan pemberian fasilitas dibidang intensif penanaman modal	97.61
3	Program Promosi Penanaman Modal	- Penyusunan strategi promosi penanaman modal - Pelaksanaan promosi penanaman modal	92.26
4	Program Pelayanan Penanaman Modal	- Penyediaan pelayanan terpadu perizinan dan nonperizinan berbasis sistem pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik - Pemantauan pemenuhan komitmen perizinan dan nonperizinan penanaman modal	94.24
5	Program Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal	- Koordinasi dan sinkronisasi pembinaan pelaksanaan penanaman modal - Koordinasi dan sinkronisasi pengawasan pelaksanaan penanaman modal	63.56
6	Program Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal	- Pengelolaan data dan informasi perizinan dan nonperizinan berbasis elektronik	75.75

Sumber : DPMPTSP Kota Pekanbaru, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa program kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru selama tahun 2023 terdapat ada yang sudah bagus dan ada yang masih perlu dilakukan pembenahan yaitu pada program pengendalian pelaksanaan penanaman modal dengan capaian sebesar 63.56% dan program pengelolaan data dan sistem informasi penanaman modal dengan capaian sebesar 75.75%. Dua program ini sangat berbeda dengan empat program kerja lainnya, dimana pada program penunjang urusan pemerintah daerah mencapai 88.67% , program pengembangan iklim modal mencapai 97.61%, program promosi penanaman modal mencapai 92.26% dan program pelayanan penanaman modal mencapai 94,24%. Dapat diketahui bahwa capaian tertinggi dari program kerja yaitu pada program pengembangan iklim modal yang sudah mendekati target dari organisasi.

Pada dasarnya program/kegiatan DPMPTSP Kota Pekanbaru adalah sebagai penyelenggara urusan dibidang penanaman modal serta pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu. Setiap program dan kegiatan akan mengarah pada peningkatan pelayanan, sehingga akan menimbulkan semangat bagi pelaku usaha khususnya di Pekanbaru untuk memulai usahanya. Namun terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan program kegiatan ini, seperti jumlah dan kemampuan sumber daya manusia yang masih terbatas, pelayanan terpadu di pusat dan daerah belum mampu berjalan dengan baik dibidang penggunaan teknologi informasi terkait pelayanan perizinan dan non perizinan, belum dipahaminya secara utuh *outcome* yang ingin dicapai dari setiap kegiatan sehingga

masih adanya kesulitan merealisasikan sasaran program menjadi *outcome* kegiatan yang menunjang efektivitas program/kegiatan.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, fenomena yang penulis dapat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yaitu :

1. Terjadinya penurunan presentase dari perizinan yang terselesaikan seperti yang terlihat pada tabel 1.3.
2. Masih ada program kerja yang belum tercapai di DPMPTSP seperti yang terlihat pada tabel 1.4 yaitu program pengendalian pelaksanaan penanaman modal dan program pengelolaan data dan sistem informasi penanaman modal.

Sehubungan dengan hal-hal yang telah penulis paparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ ***Kompetensi ASN Era Digitalisasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru***”

1.2 Rumusan Masalah

Aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya harus memiliki kemampuan atau kompetensi yang baik. Apabila aparatur sipil negara dapat menyelesaikan tugas dan dapat memahami tugas pokok dan fungsinya, pekerjaan yang diemban akan dapat diselesaikan sesuai yang telah ditargetkan. Namun kenyataanya masih rendahnya pengetahuan dan keterampilan pegawai

dalam menjalankan tugas-tugas yang ada membuat pekerjaan yang telah dilaksanakan tidak sesuai target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengambil rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana kompetensi ASN dalam era digitalisasi pelayanan publik di DPMPTSP Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor - faktor yang menghambat kompetensi ASN dalam era digitalisasi pelayanan publik di DPMPTSP Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kompetensi ASN dalam era digitalisasi pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang menghambat kompetensi ASN dalam era digitalisasi pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

1.4 Kegunaan

Adapun kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Sebagai bahan masukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru tentang kompetensi ASN dalam era digitalisasi pelayanan publik
2. Sebagai informasi bagi peneliti berikutnya yang ingin melakukan penelitian pada masalah yang sama.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasan yang sudah penulis paparkan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Kompetensi ASN Dalam Era Digitalisasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah bagus. Penulis menggunakan teori Kompetensi menurut Gordon (dalam Kawiana, 2020) yang terdiri atas pengetahuan, pemahaman, kemampuan, nilai, sikap dan minat. Dari hasil penelitian kompetensi ASN dalam era digitalisasi pelayanan publik di DPMPTSP sudah baik namun masih kurang pada pemahaman dan kemampuan ASN untuk merealisasikan program kerja yang telah ditetapkan karena kurangnya pemahaman pegawai terkait *outcome* yang ingin dicapai dan kemampuan pegawai dalam pengerjaan tugas masih mengalami keterlambatan sehingga perlu ditingkatkan dalam penggunaan teknologi untuk mempercepat proses kerja. Sedangkan nilai, sikap dan minat sudah dijalankan dengan cukup baik karena pegawai menunjukkan dedikasi dan antusiasme dalam melaksanakan tugas.

Hambatan dalam kompetensi ASN dalam era digitalisasi pelayanan publik di DPMPTSP yaitu :

- Terjadinya perubahan kebijakan terkait penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang begitu cepat membuat pegawai memerlukan waktu lebih untuk beradaptasi.

- Kurangnya pelatihan dan bimbingan teknis yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

6.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dari pembahasan diatas maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru menerapkan prosedur kerja yang fleksibel dan dapat diubah dengan cepat sesuai dengan perubahan kebijakan. Serta membuat mekanisme umpan balik dari pemohon perizinan dan pegawai untuk terus memperbaiki prosedur layanan.
2. Sebaiknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru melakukan pendidikan dan pelatihan serta bimbingan teknis secara berkelanjutan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam bekerja, baik dengan program pelatihan rutin maupun dengan program gelar pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Daengs GS, Ahmad. (2022). *Membangun Kinerja Karyawan Berbasis Kompetensi*. Unitomo Press.
- Gunawan. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Paraktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Handayaniingrat. (2014). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen* . Jakarta: CV. Haji Masagung .
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada
- Sofyan Tsauri . (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (A. Mutohar, Ed.) STAIN Jember Press.
- Kawiana, I. G. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia "MSDM" Perusahaan* . Denpasar: UNHI Press.
- Kusmana, P. D. (2016). *Merancang karya tulis ilmiah*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Nurmansyah. (2013). *Manajemen Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik*. Bandung.
- Saleh Chairul. (2013). *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur*.
Malang: UB Press
- Soejidjo, N. (2014). *Pengembangan Sumber Daya Manusia* . Jakarta: PT. Rineke Cipta.
- Yusup M. (2021). *Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi*. LD Media.

Jurnal :

- Agustina, Frida. (2023). Opimalisasi Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Mendukung Penggunaan Sistem Informasi. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*.
- Aprilia, Wulan. (2023). Analisis Kompetensi ASN di Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah. *Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik*.

- Dikson, J. (2022). Analisis Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato.
- Hilda Salwa. (2023). Analisis Peningkatan Kualitas Kompetensi Aparatur Pemerintah dan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance di Jawa Barat.
- Komara, E. (2019). Kompetensi Profesional Pegawai ASN di Indonesia .
- Lestari, N., & Andri, S. (2021). Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Munstashir, F. D. (2021). Analisis Kompetensi Digital Aparatur Sipil Negara di Lingkup Pemerintahan Kabupaten Bogor.
- Oktavia, F. K., & Izzatusholekha. (2023). Strategi Pengembangan Kompetensi ASN Dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.
- Panjaitan, F., & Sianipar. (2017). Peningkatan Kompetensi ASN Melalui Sistem Informasi Sumber Daya Manusia, Pengembangan Karier dan Disiplin Kerja ASN, Serta Dampak Terhadap Kinerja ASN di Instansi Pemerintah Kota Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Rohmadin, S. a. (2019). Standar Kompetensi Jabatan ASN (Studi Pada Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Inspektorat Kabupaten Majalengka Provinsi Jawa Barat). *Jurnal MSDM (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*.
- Rusdi, M. (2018). Nilai Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang.
- Salfa, C. (2023). Literasi Digital Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.
- Savitri, R., & Ahad, M. P. (2020). Faktor-Faktor Pendorong dan Penghambat dalam Penyelenggaraan Pengembangan Kompetensi ASN di Era Adaptasi Kebiasaan Baru.