

**ANALISIS KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA
DALAM DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PENANAMAN MODAL & PTSP PROVINSI SULAWESELATAN**



**FITRIANI .S
E011 20 1075**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**ANALISIS KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA
DALAM DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PENANAMAN MODAL & PTSP PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**FITRIANI S
E011 20 1075**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2024**

Analisis Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Digitalisasi Pelayanan Publik
pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan


FITRIANI S
E011 20 1075

Skripsi,


Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik
pada tanggal 15 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan pada

UNIVERSITAS HASANUDDIN
Program Studi Administrasi Publik
Departemen Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan:
Pembimbing Tugas Akhir,


Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si
NIP. 19621231 198903 1 028

Mengetahui:
Ketua Program Studi,


Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP. 19631015 198903 1 006

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi yang berjudul **“Analisis Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Digitalisasi Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan”** adalah benar karya saya dengan arahan dari bapak Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si sebagai pembimbing. Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila dikemudian hari terbukti dan dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 15 Juli 2024
Yang Menyatakan,



Fitriani S
E011 20 1075

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian yang penulis lakukan dapat terlaksana dengan sukses dan Skripsi ini dapat terampungkan atas bimbingan, diskusi, dan arahan bapak **Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si** sebagai pembimbing, bapak **Adnan Nasution, S.Sos., M.Si** sebagai penguji 1 dan ibu **Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M.Si** sebagai penguji 2. Penghargaan yang tinggi penulis sampaikan kepada bapak **Asrul Sani, S.H., M.Si** selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian di lapangan. Kepada Kemendikbud Ristek-RI, penulis mengucapkan terima kasih atas beasiswa KIP-Kuliah yang diberikan selama menempuh program pendidikan sarjana. Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada segenap pimpinan Universitas Hasanuddin, Dekan serta Wakil Dekan FISIP Unhas, Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi tanpa terkecuali yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan; serta staf Departemen Ilmu Administrasi atas bantuan yang telah diberikan selama penulis menjalani masa studi hingga penyelesaian tugas akhir ini.

Kupersembahkan karya sederhana ini sebagai hadiah terindah kepada Ibu **Idawati** dan Bapak **Sahabuddin** sebagai jawaban atas kepercayaan yang telah diamanahkan kepadaku. Kakak ku satu-satunya **Ardiyanzah** yang selalu memberikan dukungan dan banyak bantuan kepada penulis. Sepupu yang telah menjadi sahabat terbaik sepanjang hidup yaitu **Nur Rahmatang** dan **Reski Amelia**. Serta segenap keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan doa selama penulis menempuh pendidikan dibangku kuliah.

Terimakasih kepada **Humanis FISIP Unhas, UKM PRISMA FISIP Unhas, IKAB-KIP Unhas, Komunitas Pendidikan Sokola Kaki Langit** yang telah menjadi tempat berproses, belajar, dan tempat penulis mendapatkan pengalaman berorganisasi. Kepada Teman-teman Angkatan **PENA 2020**, terimakasih atas kebersamaan, suka duka, canda tawa yang telah mengisi hari-hari penulis selama dikampus. Sukses untuk semua. Terimakasih kepada sahabat-sahabat seperjuangan penulis (**Halima, Nurul, Musti, Ismi, Malika, Sayyidah, Rafli, Dristian, Fahmi**), Semoga rasa persaudaraan yang terjalin selama ini tetap berlanjut seterusnya. Terimakasih juga kepada sobat kiminfo (**Rifki, Nanda, Syalom, Yulis**) atas kerjasama yang baik selama ber-Kominfo. Terimakasih kepada teman-teman **KKNT Gel. 110 Kabupaten Sinjai, Kecamatan Tellulimpoe, Desa Bua (Yupita, Lidia, Nisa, Heri, Sevira, Raihan, Rian, Yusuf, Fitrah, dan Arham)**, yang telah memberikan cerita tersendiri selama 45 hari di lokasi KKN dan hari-hari setelahnya.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater merah Universitas Hasanuddin.

Penulis,



Fitriani S
E011 20 1075

ABSTRAK

Fitriani S. **Analisis Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Digitalisasi Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Selatan** (Dibimbing oleh Prof. Dr. Badu Ahmad M.Si)

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan dengan menggunakan indikator kompetensi menurut Edison (2016) yaitu Pengetahuan (*knowledge*), Keahlian (*skill*) dan Sikap (*attitude*). Serta mendeskripsikan faktor-faktor apa yang mempengaruhi kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam digitalisasi pelayanan publik pada dinas tersebut. Pada penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi/pengamatan langsung, wawancara dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam hal Digitalisasi Pelayanan Publik masih harus ditingkatkan khususnya terkait dengan keahlian (*skill*) pada bagian teknis pelayanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi seperti Keyakinan dan Nilai Setiap individu, Pengalaman, motivasi, kemampuan intelektual dan budaya organisasi dapat dijadikan pertimbangan dalam melaksanakan kegiatan bimtek dan pelatihan guna meningkatkan kinerja ASN pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan.

Kata Kunci: *E-Government*, Kinerja ASN, Manajemen SDM

ABSTRACT

Fitriani S. ***Analysis of State Civil Apparatus Competency in Digitalizing Public Services at the Department of Capital Investment and PTSP of South Sulawesi Province*** (Supervised by Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si)

This research was conducted to analyze and describe the competency of the State Civil Apparatus in digitizing public services at the South Sulawesi Province Investment and PTSP Service using competency indicators according to Edison (2016), namely Knowledge, Skills and Attitude. As well as describing the factors that influence the competence of the State Civil Apparatus in digitalizing public services in this department. In this research, a qualitative approach was used with a case study design. Data collection techniques were carried out by direct observation, interviews and document review. The research results show that the competence of the State Civil Service in terms of Digitalization of Public Services still needs to be improved, especially in relation to skills in the technical part of the service. Factors that influence competency such as the beliefs and values of each individual, experience, motivation, intellectual ability and organizational culture can be taken into consideration in carrying out technical guidance and training activities to improve the performance of ASN at the South Sulawesi Province Investment Service and PTSP.

Keywords: *E-Government, Performance of the state civil apparatus, Human Resource Management*

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Landasan Teori	5
1.2.1 Konsep Kompetensi	5
1.2.2 Konsep <i>e-Government</i>	8
1.2.3 Konsep Pelayanan Publik	9
1.2.4 Kerangka Pikir	10
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan	11
1.5 Manfaat	12
BAB II METODE PENELITIAN	13
2.1 Pendekatan	13
2.2 Desain Penelitian	13
2.3 Posedur Penelitian	13
2.3.1 Penentuan informan	13
2.3.2 Teknik pengumpulan data	14
2.3.3 Teknik analisis data	15
2.3.4 Validasi dan realibitas data	16
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	17
3.1 Gambaran Umum Lokasi penelitian	17
3.1.1 Gambaran Umum Provinsi Sulawesi Selatan	17
3.1.2 Gambaran Umum DPM PTSP SULSEL	17
3.2 Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Digitalisasi pelayanan publik	22
3.2.1 Pengetahuan (<i>knowledge</i>)	22
3.2.2 Keahlian (<i>Skill</i>)	24
3.2.3 Sikap (<i>attitude</i>)	30
3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi	31
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	34
4.1 Kesimpulan	34
4.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	37

DAFTAR TABEL

Nomor Urut	Halaman
Tabel 1. 1 Tingkat Pendidikan Pegawai di DPM-PTSP Sulsel	3
Tabel 2. 1 Data Informan	13
Tabel 3. 1 Klasifikasi SDM berdasarkan Usia.....	19
Tabel 3. 2 Klasifikasi SDM berdasarkan Golongan Ruang.....	20
Tabel 3. 3 Klasifikasi SDM berdasarkan Tingkat Pendidikan	20
Tabel 3. 4 Penjabaran Kualifikasi/Keahlian Pegawai DPM-PTSP Sulsel.....	24
Tabel 3. 5 Daftar Peserta Service Excellence DPMPTSP, Pilot idea project.....	26
Tabel 3. 6 Daftar Peserta Pelatihan TOT OSS, BKPM (24-25 Agustus 2022).....	28
Tabel 3. 7 Daftar Peserta Pelatihan TOT OSS-RBA, BKPM (8-9 Agustus 2023)	29

DAFTAR GAMBAR

Nomor Urut	Halaman
Gambar 1. 1 Kerangka Pikir.....	11
Gambar 2. 1 Teknik Analisis Data	15
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi DPM-PTSP Sulsel.....	19
Gambar 3. 2 Tampilan Utama Mobile Aplikasi ProPTSP	21
Gambar 3. 3 Tampilan Utama Website Neni Si Linca	21
Gambar 3. 4 Grafik Hasil Survey IKM DPM-PTSP Sulsel	23

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Urut	Halaman
Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup	38
Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan	39
Lampiran 3. Logbook Penelitian	40
Lampiran 4. Surat Pengantar Izin melakukan penelitian	41
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian dari PTSP Provinsi Sulawesi Selatan	42
Lampiran 6. Disposisi Surat Izin penelitian dari DPM-PTSP Prov. Sulsel.....	44
Lampiran 7. Surat Keterangan telah melakukan penelitian di DPM-PTSP Sulsel.....	45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini Indonesia telah memasuki era revolusi industri 4.0, dimana teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat. Kehadiran teknologi informasi dan komunikasi memberikan peluang kepada pemerintah. Hal tersebut kemudian dimanfaatkan untuk memperbaiki sistem pemerintahan atas kritikan dan keluhan dari masyarakat yang menuntut segala sesuatu dapat dilakukan dengan efektif dan efisien, khususnya dalam hal pelayanan publik.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan pemerintah ini dikenal dengan istilah *e-government* atau pemerintahan berbasis elektronik. Penerapan *e-government* dinilai dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. *E-government* kini telah menjadi garda terdepan dari upaya pemerintah dalam menyediakan informasi dan pelayanan kepada masyarakat (Yu-Che Chen & James Perry) dalam (Irawan, 2013).

Jika mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 23 ayat (4) menyatakan bahwa penyelenggara memiliki tanggung jawab untuk mengelola sistem informasi baik elektronik maupun non-elektronik dalam konteks layanan publik. Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya. Selain itu, penyelenggara harus memastikan bahwa informasi tetap terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengembangan sistem informasi sangat membantu penerapan *e-government*.

Konsep digitalisasi pelayanan publik mengarah kepada prinsip efektif dan efisien (Cabrito et al., 2014) dalam (Yunaningsih et al., 2021). Digitalisasi pelayanan publik diharapkan mampu menghasilkan kualitas layanan yang lebih transparan, efisien, efektif, dan partisipatif, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (public trust). Menurut penelitian McKinsey & Company dalam berita yang dimuat oleh (Kominfo, 2023) tentang Pelayanan Publik Digital, digitalisasi pelayanan publik menawarkan manfaat bagi masyarakat dan internal penyelenggara pelayanan publik. Masih di laman berita yang sama disampaikan hasil survei yang dilakukan oleh Departemen Ekonomi dan Hubungan Sosial Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNDESA), Indonesia menempati peringkat 77 dari 193 negara anggota PBB dalam hal penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Dari sudut pandang administrasi publik, digitalisasi pelayanan publik dikaitkan dengan dua konsep yaitu New Public Management (NPM) dan New Public Service (NPS). New Public Management berkaitan dengan masalah manajemen sektor publik, yang menggunakan prinsip modernisasi untuk digitalisasi pelayanan publik. Digitalisasi layanan publik merupakan inovasi dalam menyediakan layanan publik yang mudah dan nyaman bagi orang yang menerimanya, serta dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik. New Public Management juga berfokus pada pengoptimalisasi layanan publik untuk menjadi lebih efektif, transparan, dan tidak ada diskriminasi antar pemberi layanan dan penerima layanan, sehingga layanan menjadi lebih profesional dan sesuai dengan standar aturan yang berlaku.

Konsep New Public Service (NPS) adalah konsep lain dalam administrasi publik yang terkait dengan digitalisasi pelayanan publik. Konsep ini dimaksudkan dalam pemenuhan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang layak sesuai dengan undang-undang (Afdila & Adnan, 2022). Oleh karena itu, New Public Service mengarahkan pemerintah untuk menjalankan pelayanan publik sesuai dengan gagasan demokrasi, yang menghasilkan pemerintahan yang baik. Selain itu, New Public Service memiliki dampak positif terhadap kinerja digitalisasi pelayanan publik. Layanan publik yang dioperasikan melalui sistem digital ini akan lebih efisien daripada layanan publik yang dioperasikan melalui sistem manual karena lebih jelas dan menghindari diskriminasi terhadap masyarakat sebagai penerima layanan.

Namun digitalisasi pelayanan publik tentu saja harus diiringi dengan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten. Sumber Daya Manusia (SDM) birokrasi dan infrastruktur teknologi informasi harus ditingkatkan secara bersamaan dan terintegrasi. Cara kerja manusia dan kehidupan telah dipengaruhi oleh kemajuan teknologi yang terjadi saat ini. sehingga menimbulkan tantangan baru bagi organisasi dalam mengelola sumber daya manusia yang memenuhi persyaratan era teknologi. Tantangan yang dihadapi dalam implementasi pelayanan publik digital harus dapat dihadapi dengan memiliki kompetensi manajerial dan kompetensi melayani. Kedua kompetensi tersebut apabila dikolaborasikan akan menciptakan kualitas layanan yang unggul. Kualitas layanan yang unggul tersebut dapat dicerminkan oleh kepuasan pengguna layanan dalam hal ini warga setempat (Laohasirichaikul & Combs, n.d.; Soelasih, 2015).

Kompetensi dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia dari Prof. Drs. S. Wojowasito dan W.J.S. Poerwadarminta berarti keterampilan atau kemampuan. Menurut George Klemp (1980) dalam (Edison, 2016) Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang untuk menghasilkan pekerjaan yang efektif dan/atau kinerja yang unggul. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu tugas atau pekerjaan yang didasarkan pada pengetahuan dan keterampilan serta didukung oleh sikap kerja yang dibutuhkan oleh pekerjaan tersebut. Ini karena kompetensi umumnya menyangkut kemampuan dasar seseorang untuk melakukan pekerjaan. Selain itu, kompetensi menunjukkan jenis pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap orang yang memungkinkan mereka untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan (Suparyanto dan Rosad (2019), 2020). Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) terdapat 6 bidang kompetensi yang wajib untuk dimiliki SDM di era SPBE, yaitu Proses Bisnis Pemerintahan, Arsitektur SPBE, Data dan Informasi, Keamanan SPBE, Aplikasi SPBE, Infrastruktur SPBE.

Menurut BKN (Badan Kepegawaian Negara), jumlah ASN di Indonesia saat ini hampir 4 juta lebih. Namun, harus diakui bahwa kemampuan ASN di Indonesia masih mengalami kendala. Menurut Srihatnolo (2020) dalam seminar online Literasi Digital SDM Aparatur di Pusbindiklatren Bappenas, hanya 0,3 persen dari 4.286.918 ASN di Indonesia menggunakan digital untuk produktivitas, dengan 1.873.391 dikategorikan sebagai "tahu digital", 524.831 sebagai "menerapkan digital", dan 12.975 sebagai "memanfaatkan digital untuk meningkatkan produktivitas pekerjaan". Peran ASN dalam transformasi digital mungkin lebih melekat pada ASN yang berusia muda. Namun saat

ini, jumlah ASN di Indonesia dalam Buku Statistik ASN 2021 didominasi oleh usia di atas 40 tahun. Dengan demikian, kelompok usia di atas 40 tahun memerlukan peningkatan Kompetensi.

Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan memiliki tugas dan bertanggung jawab untuk melaksanakan urusan Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi kewenangan provinsi dan tugas pembantuan kepada daerah provinsi. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan mengelola perizinan dan non-perizinan melalui Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan. Terdapat 321 jenis perizinan dan non perizinan terkait kegiatan berusaha yang terdiri dari 188 perizinan dan 133 non perizinan untuk 23 sektor. Berdasarkan Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 39 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, proses pelayanan perizinan terdiri dari perizinan baru, perpanjangan, perubahan, pencabutan, dan pembatasan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan secara terintegrasi melalui satu kesatuan proses, mulai dari tahap permohonan hingga tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu Pintu.

Jumlah pegawai di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi sulsel sebanyak 86 orang (2023). Seluruh pegawai memiliki tingkat pendidikan dan keterampilan yang berbeda. Data tentang jenjang pendidikan karyawan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 1 Tingkat Pendidikan Pegawai di DPM-PTSP Sulsel

No.	Unit Wilayah	Tingkat Pendidikan					Jumlah
		SMA	D3	S1	S2	S3	
1	Sekretariat	3	1	15	9	-	28
2	Bidang Promosi	3	1	8	3	-	15
3	Bidang pengembangan	-	-	9	4	-	13
4	Bidang dalak	1	-	5	7	-	13
5	Bidang pelayanan perizinan	2	-	13	2	-	17
Total		9	2	50	25	-	86

Sumber: Dokumen DPM-PTSP Provinsi Sulsel

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi selatan memiliki latar belakang pendidikan yang beragam, 50 orang dengan gelar sarjana strata 1 dan 25 orang dengan gelar sarjana strata 2. Pendidikan merupakan komponen penting dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat karena dengan latar belakang pendidikan, pegawai dapat memberikan layanan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil observasi awal penulis, keterbatasan keterampilan teknologi di kalangan staf pemerintah masih menjadi hambatan. Penggunaan sistem baru dan kompleks yang terkait dengan pelayanan publik berbasis teknologi membutuhkan pemahaman yang baik dan keterampilan yang memadai. Sehingga, jika staf pemerintah tidak memiliki pemahaman dan keterampilan yang cukup, mereka mungkin akan kesulitan dalam mengoperasikan sistem dan memberikan dukungan yang diperlukan kepada masyarakat. Selain itu juga belum adanya program ataupun kegiatan pengembangan kompetensi yang dilakukan. Dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja seorang aparatur sipil negara untuk memberikan pelayanan publik dalam memberikan

pelayanan yang efektif dan efisien di era digital, maka perlu dilakukannya pengembangan dan peningkatan kompetensi terhadap ASN. Memiliki kompetensi yang baik dalam bekerja di pemerintahan maka akan menciptakan kualitas pemerintahan yang baik pula.

Terkait dengan penelitian ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang cukup relevan yaitu penelitian tentang pengaruh Kompetensi terhadap Digitalisasi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Devvy Pramasti Wulandari (2021), dengan judul Strategi Peningkatan Kompetensi dalam Menyiapkan ASN di Era Revolusi Industri 4.0, pada penelitian ini menjelaskan bahwa digitalisasi dalam penyelenggaraan pemerintah harus mempunyai sumber daya aparatur yang berkualitas, berintegritas dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan publik untuk masyarakat. Di Indonesia khususnya Kabupaten Lamongan terkait dengan permasalahan rendahnya kualitas sumber daya aparatur dan pengembangan kompetensi yang sedang dihadapkan oleh era digitalisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk menuju sumber daya aparatur yang berkualitas maka dapat dilakukan dengan membentuk generasi aparatur sipil negara yang unggul untuk menuju Smart ASN di tahun 2024.

Penelitian yang dilakukan oleh Yunaningsih & Septiawan, 2021, menyatakan Kompetensi manajemen dan kemampuan melayani diperlukan untuk mengatasi tantangan yang dihadapi saat menerapkan pelayanan publik digital. Apabila kedua kompetensi tersebut digabungkan, akan ada kualitas layanan yang unggul. Kualitas layanan yang unggul ini dapat ditunjukkan oleh kepuasan pengguna layanan, khususnya warga setempat.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Ayub Khan (Khan, 2021), menjelaskan bahwa dalam upaya penerapan digitalisasi pelayanan publik organisasi publik harus segera meningkatkan kemampuan dan keterampilan sumber daya manusianya. Ini dapat dicapai melalui *in the house training* atau *on the job training* untuk menggunakan teknologi digital dalam mencapai produktivitas tinggi dan daya saing. Dengan melakukan ini, sumber daya organisasi publik akan berkinerja tinggi dan mampu berinovasi dalam Revolusi Industri 4.0.

Robi Apriadi Harahap (2022), juga melakukan penelitian tentang Optimalisasi Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Mendukung Penggunaan Sistem Informasi. Penelitian ini dilatar belakangi akibat dari kurangnya kemampuan dari beberapa pegawai dalam pelaksanaan kinerja terhadap kemampuan penguasaan sistem informasi oleh pegawai. Instansi ini dituntut untuk menghasilkan kinerja baik secara individual maupun secara kelompok. Untuk menunjang kinerja seorang pegawai atau aparatur sipil negara diperlukan pegawai atau aparatur yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan pada suatu instansi pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kompetensi pegawai dilihat dari aspek pengetahuan, keterampilan, Sikap BPSDM Provinsi Lampung dalam menjalankan tugasnya. Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa kompetensi pegawai dalam di BPSDM Provinsi Lampung belum secara keseluruhan pegawai mampu menguasai sistem informasi sehingga kinerja pegawai dalam hal ini belum terlaksana secara optimal.

Penelitian tersebut secara kolektif menggarisbawahi betapa pentingnya meningkatkan kemampuan digital aparatur sipil negara untuk memenuhi tuntutan era digital dalam pemberian layanan publik. Oleh karena itu, pada penelitian ini penulis lebih

memfokuskan pada analisis kompetensi aparatur sipil negara dalam menjalankan pelayanan publik berbasis digital, yang diduga bahwa kompetensi yang dimiliki aparatur sipil negara pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan masih terbatas.

Digitalisasi pelayanan publik yang didukung oleh sumber daya manusia yang memadai diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat dengan pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2008) dan Pramulaso (2020) bahwa kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas manajemen yang baik. Oleh karena itu, berdasarkan informasi di atas, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul Analisis Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Digitalisasi Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan.

1.2 Landasan Teori

1.2.1 Konsep Kompetensi

Kompetensi berasal dari kata *competence*, yang berarti kecakapan, kemampuan, atau wewenang. Kompetensi diartikan sebagai Kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan atau melaksanakan tugas yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Kompetensi merupakan dimensi perilaku seseorang yang memiliki kemampuan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. Sementara itu, Berdasarkan Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, kompetensi berarti kemampuan kerja setiap orang yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Teori Kompetensi dikembangkan dan didefinisikan oleh berbagai ahli terutama dalam konteks manajemen sumber daya manusia. Menurut Edison (2016), kompetensi adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan tugas dengan benar dan didasarkan pada pengetahuan, keahlian, dan sikap. Selain itu, kompetensi didefinisikan oleh David Mclelland dalam Sedarmayanti (2016) sebagai sifat penting yang dimiliki seseorang yang dapat mempengaruhi atau memprediksi kinerja yang sangat baik. Spencer dan spencer mengartikan kompetensi sebagai karakteristik pribadi yang dapat diprediksi, diamati dan diukur. Kemudian membagi kompetensi menjadi dua kategori yaitu kompetensi dasar dan kompetensi teknis. Setiap teori ini memberikan pandangan yang berbeda-beda mengenai aspek-aspek yang penting dari kompetensi, seperti pengukuran, pengembangan dan penerapan dalam konteks organisasi.

Dalam manajemen sumber daya manusia, kompetensi mengacu pada sifat atau kualitas seorang pekerja yang membuatnya berhasil melakukan tugasnya dengan baik. kompetensi adalah faktor utama yang harus dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, yang memungkinkan mereka untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan target organisasi. Peningkatan kompetensi sangat penting untuk mendukung kemampuan kerja pegawai sekaligus meningkatkan kinerja, karena semakin tinggi kompetensi seorang pegawai semakin tinggi kinerjanya. Kompetensi sebagai salah satu elemen penting dalam manajemen sumber daya manusia (MSDM) digunakan untuk berbagai tujuan yang berhubungan dengan pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia, seperti Rekrutmen dan Seleksi, Pelatihan dan Pengembangan, Manajemen Kinerja, Penghargaan dan Kompensasi serta Pengelolaan Karir.

Menurut Spencer dan Spencer dalam Sedarmayanti (2016), kompetensi memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. *Motives* (motif) adalah sesuatu yang secara teratur dipikirkan oleh seseorang sebelum melakukan tindakan.
- b. *Traits* (Watak/ciri bawaan) adalah sifat yang memengaruhi bagaimana seseorang bertindak dan merespon berbagai informasi dan situasi. Kepercayaan diri, kontrol diri, ketabahan, dan ketabahan adalah ciri-ciri karakter seseorang.
- c. *Self Concept* (sikap/konsep diri) adalah sikap, nilai, dan citra diri seseorang. Sikap dan nilai ini diukur dengan memberikan tes kepada responden untuk menentukan nilai yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu.
- d. *Knowledge* (pengetahuan) adalah informasi/pengetahuan tentang apa yang diketahui seseorang tentang bidang tertentu; pengetahuan adalah kemampuan yang kompleks.
- e. *Skills* (kemampuan/keterampilan) adalah Kemampuan untuk menyelesaikan tugas fisik (tugas mental tertentu).

Menurut Michael Zwell dalam Wibowo (2016), ada beberapa komponen yang mempengaruhi kemampuan seseorang, diantaranya:

1. Keyakinan dan Nilai Setiap individu

Keyakinan dan nilai individu terhadap komponen yang mempengaruhi kemampuan tercermin dalam sikap dan perilaku individu. Sikap dan tindakan ini sudah ada dalam diri seseorang. Jika seseorang dalam pekerjaannya tidak kreatif dan inovatif, mereka cenderung tidak dapat bersikap untuk menemukan sesuatu yang baru dan menantang bagi diri mereka sendiri.

2. Keterampilan

Keterampilan adalah komponen penting yang mendukung kompetensi seseorang. Keterampilan dapat membantu seseorang membedakan keterampilannya dari orang lain. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan terus-menerus sangat penting karena akan sangat menentukan tingkat kemampuan seseorang.

3. Pengalaman

Selain keterampilan, pengalaman juga berkontribusi pada kompetensi seseorang. Pengalaman dapat digunakan untuk meningkatkan keterampilan. Berbagai pengalaman dapat digunakan sebagai referensi untuk kompetensi. Ini termasuk pengalaman bekerja, mengorganisir orang, menyelesaikan masalah, dll.

4. Karakteristik Kepribadian

Seseorang juga merupakan komponen yang membedakan mereka satu sama lain. Faktor genetik, tempat tinggal, budaya, dan lainnya dapat membentuk kepribadian seseorang. Kepribadian seseorang bukanlah sesuatu yang abadi dan tidak dapat diubah. Beberapa aspek kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang hidup, dipengaruhi oleh pengalaman hidup dan lingkungannya.

5. Motivasi

Motivasi adalah komponen pembentukan kemampuan yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Hambatan emosional menjadi faktor yang mempengaruhi pembentukan kompetensi. Motivasi yang diberikan seorang

atasan kepada bawahannya dalam organisasi, seperti dorongan, apresiasi, dan pengakuan, akan mempengaruhi motivasi karyawan untuk bekerja.

6. Isu Emosional

Jika seseorang takut untuk mencoba, gagal, atau merasa tidak dihargai dalam organisasi, kemungkinan besar mereka akan membatasi dorongan dan upaya mereka. Hal ini mempengaruhi kapasitasnya untuk menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya. Kompetensi diri akan menjadi tantangan bagi sebagian orang yang mengalami kesulitan emosional.

7. Kemampuan Intelektual

Faktor kognitif mencakup kemampuan kognitif seperti pemikiran konseptual dan analitis. Ini adalah kemampuan yang dapat digunakan untuk menganalisis berbagai hambatan yang dihadapi. Pengembangan intelektual juga terkait dengan faktor pengalaman yang dapat meningkatkan kompetensi ini.

8. Budaya Organisasi

Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan seperti: rekrutmen dan seleksi karyawan, praktik pengambilan keputusan.

Kompetensi dalam digitalisasi pelayanan publik adalah kemampuan yang dibutuhkan oleh pegawai pemerintahan untuk memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik mencakup berbagai aspek, mulai dari penggunaan sistem informasi dan teknologi komunikasi hingga pengembangan dan implementasi *e-government*. Berikut adalah beberapa kompetensi utama yang dibutuhkan dalam digitalisasi pelayanan publik:

1. Kompetensi Teknis yaitu kemampuan dasar dalam menggunakan perangkat digital serta pengetahuan dalam pengelolaan sistem informasi dan keamanan data.
2. Kompetensi Manajerial yaitu kemampuan untuk merencanakan, mengorganisasikan dan mengawasi proyek digitalisasi serta kemampuan untuk menganalisis data dan informasi yang dihasilkan dari sistem digital untuk memecahkan masalah yang muncul.
3. Kompetensi Interpersonal yaitu kemampuan komunikasi secara efektif dengan menggunakan berbagai platform digital serta kemampuan bekerja sama dengan tim menggunakan alat kolaborasi digital seperti platform manajemen proyek dan ruang kerja online.
4. Kompetensi Adaptif berkaitan dengan kemauan dan kemampuan untuk beradaptasi dengan teknologi baru dan kemampuan berpikir kreatif dan inovatif dalam menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan pelayanan publik.
5. Kompetensi Etika dan Keamanan yaitu pemahaman dan keterampilan dalam menerapkan prinsip-prinsip etika penggunaan teknologi digital. Ini termasuk privasi, keamanan data dan perlindungan informasi pribadi.

1.2.2 Konsep e-Government

E-Government atau pemerintahan berbasis elektronik adalah konsep yang mengacu pada pemanfaatan Teknologi komunikasi dan informasi yang berkembang demikian pesat membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang cukup besar dengan cepat dan akurat. Terdapat beberapa komponen dari e-government yaitu:

1. Government to Citizen (G2C): Layanan yang disediakan pemerintah kepada warga negara, seperti pembayaran pajak online, layanan kesehatan digital, dan registrasi dokumen elektronik.
2. Government to Business (G2B): Interaksi antara pemerintah dan sektor bisnis, termasuk perizinan usaha, pembayaran pajak bisnis, dan tender pemerintah.
3. Government to Government (G2G): Kolaborasi dan komunikasi antar lembaga pemerintah, baik di tingkat lokal, nasional, maupun internasional, untuk meningkatkan koordinasi dan efisiensi.
4. Government to Employee (G2E): Layanan yang disediakan pemerintah untuk pegawai negeri, termasuk manajemen sumber daya manusia, pelatihan, dan penggajian elektronik.

Pengembangan e-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan e-government diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Dengan penerapan E-Government, pemerintah dapat bertransformasi menjadi lebih modern, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Berikut beberapa bentuk Implementasi e-government dilakukan seperti:

1. Portal Layanan Pemerintah: Situs web yang menyediakan akses terpusat ke berbagai layanan pemerintah, seperti pengajuan dokumen, pembayaran pajak, dan informasi publik.
2. E-Voting: Sistem pemungutan suara elektronik yang memudahkan warga negara untuk berpartisipasi dalam pemilihan umum.
3. E-Procurement: Sistem pengadaan barang dan jasa secara elektronik yang meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam proses tender pemerintah.

4. Sistem Manajemen Keuangan Publik: Platform digital untuk manajemen anggaran, pelaporan keuangan, dan pengawasan pengeluaran publik.
5. Aplikasi Mobile Pemerintah: Aplikasi seluler yang memberikan akses mudah dan cepat ke layanan dan informasi pemerintah.

1.2.3 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung seseorang. Adapun pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan (Ahmad, 2018). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009, Pelayanan Publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Paradigma pelayanan publik berkembang dengan berfokus pada pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer driven government*). Upaya dalam menerapkan pelayanan yang berkualitas dilakukan melalui konsep pelayanan prima. Konsep ini dijabarkan dalam berbagai sistem, seperti Pelayanan Terpadu Satu Atap (SIMTAP) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PSTP). Hal ini juga dilakukan tidak terlepas dari upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan (*prima*), penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

1. Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta dapat dipahami.
2. Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan-peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipasi; mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak; tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status sosial-ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, Kep.MENPAN No. 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa terdapat empat pola pelayanan, yaitu:

1. Fungsional; pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Terpusat; pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Terpadu; pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu terpadu satu atap dan terpadu satu pintu. Pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Sedangkan pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang

memiliki berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus tugas; petuga pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

1.2.4 Kerangka Pikir

Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Digitalisasi Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Dalam penelitian ini menggunakan teori dimensi kompetensi yang dikembangkan oleh Emron Edison et al., (2016) dengan menggunakan tiga Indikator dimensi kompetensi, yaitu:

1. Pengetahuan (*knowledge*)

Memiliki pengetahuan yang didapatkan dari belajar secara formal dan/atau dari pelatihan-pelatihan atau kursus-kursus yang terkait dengan bidang pekerjaan yang ditanganinya. Dimensi pengetahuan dapat diukur melalui indikator:

- a. Memiliki pengetahuan yang mendukung pekerjaan
- b. Memiliki kemauan untuk meningkatkan pengetahuan

2. Keahlian (*skill*)

Memiliki keahlian terhadap bidang pekerjaan yang ditanganinya dan mampu menanganinya secara detail. Mesti demikian, selain ahli ia harus memiliki kemampuan (*ability*) memecahkan masalah dan mampu menyelesaikannya dengan cepat dan efisien. Dimensi ini dapat diukur melalui indikator:

- a. Memiliki keahlian teknis sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditanganinya
- b. Memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi masalah
- c. Memiliki kemampuan mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi

3. Sikap (*attitude*)

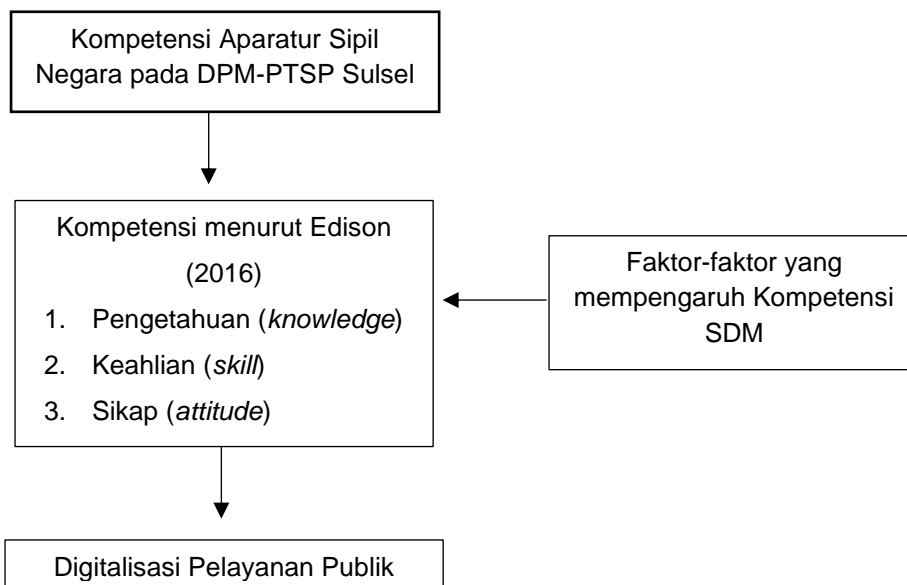
Menjunjung tinggi etika organisasi, dan memiliki sikap positif (ramah dan sopan) dalam bertindak. Sikap ini tidak bisa dipisahkan dari tanggungjawab seseorang untuk melaksanakan pekerjaan dengan benar, ini merupakan komponen yang penting bagi jasa/pelayanan, yang dapat memberikan pengaruh pada citra organisasi. Dimensi ini dapat diukur melalui indikator:

- a. Memiliki inisiatif dalam membantu rekan kerja
- b. Memiliki keramahan dan kesopanan dalam melaksanakan pekerjaan
- c. Setiap menanggapi setiap keluhan-keluhan

Teori kompetensi yang dia kemukakan Emron Edison memiliki beberapa keunggulan yang membantu organisasi dalam pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia. Karena Teori ini mengambil pendekatan holistik yang mempertimbangkan berbagai aspek individu, termasuk pengetahuan, keterampilan, sikap, dan nilai-nilai. Pendekatan ini memastikan bahwa penilaian kompetensi tidak hanya fokus pada satu aspek, tetapi melihat keseluruhan kapasitas individu. Sehingga teori ini sangat terintegrasi dengan berbagai fungsi manajemen sumber daya manusia seperti rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, manajemen kinerja, dan perencanaan suksesi. Hal ini membantu organisasi untuk mengelola sumber daya manusia secara lebih efektif dan efisien.

Teori ini akan menjelaskan bagaimana kompetensi yang dimiliki oleh pegawai aparatur sipil negara di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Dengan mempertimbangkan dimensi tersebut, kegiatan pengembangan kompetensi yang efektif akan dihasilkan, terutama dalam konteks proses pelayanan publik digital. Faktor yang mempengaruhi kompetensi menurut Zwell dalam Wibowo (2016) digunakan untuk menganalisis pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara. Untuk mengetahui bagaimana alur berpikir peneliti dalam menjelaskan permasalahan penelitian, maka dibuatlah kerangka konseptual sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Kerangka Pikir



1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan?

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor-faktor apa yang mempengaruhi kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

1.5 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi kontribusi bagi keilmuan dan pengetahuan dalam penelitian ilmu administrasi yang berfokus pada pengembangan kompetensi sumber daya manusia.

1.5.2 Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi lembaga yang diteliti untuk digunakan sebagai referensi dalam proses pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan upaya peningkatan kompetensi Aparatur Sipil Negara pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, dengan tujuan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau kondisi dan mengumpulkan informasi sebanyak mungkin tentang kompetensi Aparatur Sipil Negara, kemudian menyampaikan hasilnya dalam bentuk naratif berupa teks atau gambar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kompetensi aparatur sipil negara, khususnya dalam hal digitalisasi pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian ini berupa Studi Kasus. Menurut Creswell studi kasus yaitu desain penyelidikan dimana peneliti mengembangkan analisis mendalam terhadap suatu kasus, sering kali berupa program, peristiwa, aktivitas, proses, atau satu atau lebih individu. Kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas dan peneliti mengumpulkan informasi terperinci menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data selama periode waktu yang berkelanjutan.

2.3 Posedur Penelitian

2.3.1 Penentuan informan

Dalam penelitian ini, informan berfungsi sebagai sumber informasi tentang situasi dan kondisi penelitian yang akan diberikan. Untuk memilih informan pada penelitian ini, digunakan metode *purposive sampling* yang dipilih berdasarkan tujuan dan maksud penelitian. Sampel dipilih berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu dan menekankan pada relevansi, kredibilitas dan kapasitasnya dalam memberikan informasi. Pada penelitian ini, yang menjadi informan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Data Informan

No	Nama	Jabatan/status
1.	Idris Darwis, SS	Kasubag. Umum, Kepegawaian & Hukum
2.	A. Wahidahriati, S.Si.M.M	Analisis Hukum Ahli Muda Sub Koordinator Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
3.	Fajar Magfirah Kasim, SS	Staf analisis sistem informasi pada bidang pelayanan perizinan dan non perizinan
4.	Israh Fintasari, SH	Staf analisis dokumen perizinan
5.	A. Rining Astriani S.STP	Staf analisis hasil pengawasan dan pengaduan pada seksi pengaduan perizinan
6.	Hj. Nia	Masyarakat selaku pemohon
7.	Arini	Masyarakat selaku pemohon

2.3.2 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi atau data yang diperlukan. Pada penelitian ini digunakan beberapa cara, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi/pengamatan

Observasi sebagai teknik pengambilan data memiliki ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik wawancara atau angket karena tidak terbatas pada orang. Fokus pengamatan terletak pada tiga elemen utama, yaitu *space* (ruang, tempat), *actor* (pelaku) dan aktivitas (kegiatan). Pengamatan diperlukan agar peneliti dapat mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang masalah yang diteliti dengan menganalisis dan mencatat tingkah laku individu atau kelompok secara langsung. Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan adalah lokasi observasi langsung dan terbuka.

2. Wawancara

Sumber data utama (primer) dalam penelitian kualitatif biasanya orang. Oleh karena itu, metode penggalian data yang paling penting adalah wawancara mendalam, yang memungkinkan peneliti mendapatkan jumlah data yang sebanyak mungkin, lengkap, dan mendalam. Wawancara dapat dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang orang, peristiwa, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian, dan merekonstruksi kebulatan harapan pada masa yang akan datang; untuk memverifikasi, mengubah, dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai triangulasi; dan untuk mengubah atau memperluas konstruksi yang telah dikembangkan oleh peneliti. Peneliti memilih metode wawancara untuk mendapatkan lebih banyak data, akurat, dan mendalam.

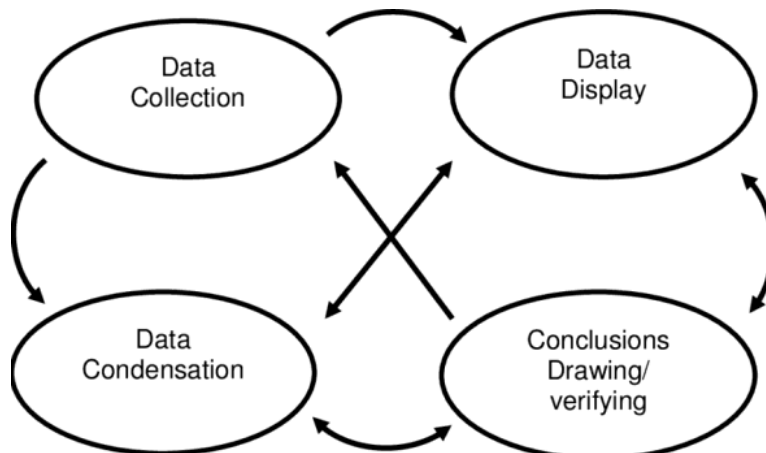
3. Dokumentasi

Pengkajian isi dokumen merupakan satu teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan catatan, arsip, gambar film, foto, dan dokumen-dokumen lainnya. Dokumen tersebut mengandung catatan penting yang berhubungan dengan masalah, yang memungkinkan pemerolehan data secara lengkap, sah, dan tidak hanya berdasarkan perkiraan saja. dalam kegiatan ini, peneliti bukan hanya mencatat isi penting yang tertulis dalam dokumen, tetapi juga memahami makna yang tersirat dalam dokumen dengan hati-hati, teliti, dan kritis.

2.3.3 Teknik analisis data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2007), yang dilakukan secara interaktif dan berulang sehingga data menjadi jenuh, yaitu sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Teknik Analisis Data



(Sumber: Miles, dkk, 2014)

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pada analisis model pertama ini dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian dan kemudian data dikembangkan melalui pencarian data selanjutnya.
2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Sehingga data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas.
3. Penyajian Data (*Data Display*)

Data dapat dipresentasikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sebagainya. Namun teks yang mengandung narasi adalah cara yang paling umum untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif. Tujuan penyajian data adalah untuk membuat peneliti lebih mudah memahami apa yang terjadi dan merencanakan tindakan selanjutnya berdasarkan apa yang mereka ketahui.
4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Hasil awal penelitian masih bersifat sementara dan berkembang seiring waktu. Namun, kesimpulan penelitian kualitatif mungkin menjawab rumusan masalah sejak awal, tetapi mungkin juga tidak karena masalah dan rumusan masalah masih bersifat sementara dan berkembang seiring waktu. Kesimpulan ini dapat dianggap kredibel jika didukung oleh bukti yang valid dan konsisten.

2.3.4 Validasi dan realibitas data

Menurut Creswell (2018) Validitas kualitatif berarti peneliti memeriksa keakuratan temuan dengan menggunakan prosedur tertentu, sedangkan reliabilitas kualitatif menunjukkan bahwa pendekatan peneliti konsisten pada peneliti yang berbeda dan proyek yang berbeda.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa prosedur validitas dengan mengidentifikasi dan mendiskusikan satu atau lebih strategi yang tersedia untuk memeriksa keakuratan temuan. Beberapa cara yang digunakan yaitu sebagai berikut:

- Melakukan pelacakan sumber data yang berbeda dengan memeriksa bukti dari sumber tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi yang koheren terhadap tema. Jika tema ditetapkan berdasarkan pemusatan beberapa sumber data atau perspektif partisipan, maka proses ini dapat diklaim menambah validitas penelitian.
- Menyajikan informasi negatif atau tidak sesuai yang bertentangan dengan tema. Karena kehidupan nyata terdiri dari perspektif berbeda yang tidak selalu menyatu, mendiskusikan informasi yang bertentangan akan menambah kredibilitas sebuah laporan. Peneliti juga dapat menyajikan informasi yang bertentangan dengan perspektif umum tema. Dengan menyajikan bukti-bukti yang kontradiktif ini, tulisan tersebut menjadi lebih realistis dan valid.
- Menghabiskan waktu lama di lapangan. Dengan cara ini, peneliti mengembangkan pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti dan dapat menyampaikan detail tentang situs dan orang-orang yang memberikan kredibilitas pada cerita naratif.

Sementara itu, untuk uji realibitas data, menggunakan beberapa prosedur reliabilitas kualitatif:

- Memeriksa transkrip untuk memastikan bahwa transkrip tersebut tidak mengandung kesalahan nyata yang dibuat selama transkripsi.
- Memastikan tidak terjadi penyimpangan definisi kode, pergeseran makna kode selama proses pengkodean. Hal ini dapat dicapai dengan terus membandingkan data dengan kode-kode dan dengan menulis memo tentang kode-kode dan definisinya.