

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen yang sangat penting dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia merupakan proses sistematis yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian terhadap berbagai fungsi yang berkaitan dengan pengelolaan tenaga kerja dalam organisasi (Dessler, 2020). Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset utama dalam sebuah organisasi yang berfungsi sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi (Syahdana Rizqi & Raudita Andra Nabila, 2022).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Salah satu inovasi yang muncul dalam bidang ini adalah sistem *Online Single Submission*, yang diperkenalkan oleh Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian pada tahun 2018 (Izhandri & Harahap, 2018).

Sistem OSS bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan dengan menyediakan platform terintegrasi secara elektronik, sehingga memudahkan pelaku usaha dalam mengurus izin-izin yang diperlukan. Penerapan OSS diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik, serta mempercepat proses pengajuan izin bagi masyarakat dan pelaku bisnis. Dengan adanya sistem ini, diharapkan kualitas layanan publik dapat meningkat, memberikan kemudahan akses bagi pengguna, dan mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih baik. Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan salah satu indikator utama yang digunakan untuk menilai kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki peranan yang sangat penting karena bertanggung jawab untuk memberikan layanan perizinan kepada masyarakat dan pelaku usaha. Namun, dalam pelaksanaannya, efektivitas kinerja pelayanan publik sering kali

terhambat oleh berbagai faktor yang kompleks, termasuk rendahnya kompetensi pegawai serta pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah Indonesia telah memperkenalkan sistem *Online Single Submission* (OSS), yang diharapkan dapat menyederhanakan proses perizinan dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas dalam pelayanan (Kharimah & Isyuniandri, 2022)

Kompetensi pegawai merupakan aspek yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia (SDM), karena semakin berkompoten pegawai yang di miliki maka akan semakin berpengaruh pula terhadap efektivitas kerjanya. Kompetensi pegawai yang baik terdiri dari pengetahuan, keahlian, dan sikap yang baik (Abdi & Rasmansyah, 2019)

Kompetensi pegawai merupakan konsep yang merujuk pada kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki individu untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaan mereka secara efektif. Secara umum, kompetensi dapat didefinisikan sebagai karakteristik dasar yang memungkinkan seseorang untuk mencapai kinerja superior dalam konteks pekerjaan tertentu (Pradana et al., 2022) .

Kompetensi pegawai merupakan salah satu faktor kunci yang sangat menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Menurut (Fauzi & Siregar, 2019), pegawai yang memiliki kompetensi tinggi tidak hanya mampu memberikan layanan yang lebih baik, tetapi juga dapat melayani masyarakat dengan lebih cepat dan responsif terhadap berbagai kebutuhan. Namun, berdasarkan pengamatan awal di DPMPTSP, banyak pegawai yang masih menghadapi tantangan dalam memahami dan mengoperasikan sistem OSS secara efektif. Hal ini dapat menghambat proses pelayanan perizinan yang seharusnya lebih cepat dan efisien (Aysa, 2021).

Pengembangan kompetensi pegawai tidak hanya dapat meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga membangun budaya kerja positif. Oleh karena itu, penting untuk merencanakan strategi pengembangan SDM yang lebih baik agar

pegawai memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi (Sriwati & Siswani, 2023). Kompetensi pegawai merupakan salah satu elemen kunci yang sangat penting dalam pemanfaatan OSS dan menentukan efektivitas kinerja organisasi, terutama dalam konteks manajemen sumber daya manusia (SDM). Kompetensi pegawai mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menjalankan tugas secara efektif (Abubakar, 2018).

Pelatihan mengenai *Online Single Submission* (OSS) Berbasis Risiko di pada tahun 2024 akan dilaksanakan oleh beberapa lembaga dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan para pegawai dalam mengurus perizinan secara elektronik, dengan mengikuti pelatihan tersebut, para pegawai diharapkan dapat semakin mendalami perihal OSS (Yudani et al., 2023)

Adapun beberapa pelatihan yang diikuti para pegawai DPMPTSP Provinsi Jambi selama 2024 antara lain :

Tabel 1. 1 Data pelatihan pegawai DPMPTSP Provinsi Jambi Tahun 2024

No	Waktu	Jenis Pelatihan	Tempat
1	21 Mei 2024	Pelatihan identifikasi penyelesaian permasalahan dan hambatan yang dihadapi dalam menggunakan OSS.	Aula Ballroom Hotel Sarolangun
2	22 Juli 2024	Pelatihan identifikasi penyelesaian permasalahan dan hambatan yang dihadapi dalam menggunakan OSS jika terjadi gangguan.	Aula Hotel Berkah, Kab Kerinci
3	16 Oktober 2024	Pelatihan implementasi perizinan berbasis resiko dan penerapan OSS	Aula Tungkal Hotel Kuala tungkal
4	19 November 2024	Bimbingan teknis implementasi pengawasan perizinan berusaha berbasis resiko	Aula Ballroom Hotel Nafiti Sarolangun

Sumber Data Diolah 2024

Dengan mengikuti pelatihan tersebut diharapkan para pegawai di DPMPTSP Provinsi Jambi semakin memiliki kemampuan yang baik dan terus meningkat.

Sebelum adanya OSS, proses perizinan berusaha di Indonesia masih dilakukan secara konvensional, di mana pemohon harus datang langsung ke instansi terkait untuk mengurus berbagai jenis perizinan. Hal ini kerap menimbulkan masalah seperti proses yang rumit, tidak transparan, dan memakan waktu yang lama. Dengan adanya OSS, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan publik dalam hal perizinan berusaha.

Adapun gambaran saat sebelum dan sesudah menggunakan OSS dalam pengurusan perizinan sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Data waktu sebelum dan sesudah menggunakan OSS

Aspek	Sebelum OSS	Sesudah OSS
Waktu pengurusan	Minggu hingga bulan	Jam hingga hari
Prosedur	Manual, banyak instansi	Daring, satu platform
Keterbatasan informasi	Tinggi	Rendah, informasi terintegrasi
Standar waktu	Tidak ada	Jelas dan transparan

Sumber Data Diolah 2024

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa pengurusan pelayanan perizinan jauh lebih efisien saat menggunakan OSS. Hal ini memperlihatkan bahwa OSS memberikan dampak yang positif dan signifikan dalam efisiensi waktu.

Online Single Submission (OSS) menjadi sistem perizinan berbasis elektronik yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan izin secara daring, sehingga memudahkan proses administrasi dan meningkatkan transparansi serta efisiensi layanan publik di Indonesia (Christiawan et al., 2021)

Sistem OSS dirancang dengan tujuan untuk menyederhanakan proses perizinan dan meningkatkan transparansi serta efisiensi dalam pelayanan publik.

Penelitian oleh Assegaf et al. (2019) menunjukkan bahwa pemanfaatan OSS dapat mempercepat proses perizinan dan pada gilirannya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Meskipun demikian, masih terdapat berbagai kendala dalam penerapan OSS di lapangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, resistensi terhadap perubahan dari pegawai, serta kurangnya pelatihan yang memadai untuk memastikan bahwa pegawai dapat menggunakan sistem tersebut secara optimal (Nurlaila et al., 2024). Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana pemanfaatan OSS dapat berkontribusi pada efektivitas kinerja pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Jambi.

Beberapa masalah utama yang dihadapi dalam penerapan OSS di DPMPTSP Provinsi Jambi meliputi kurangnya pemahaman pegawai mengenai cara kerja sistem OSS. Banyak pegawai yang belum sepenuhnya memahami prosedur dan fungsi dari sistem ini, sehingga hal tersebut menghambat efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi seperti akses internet yang tidak memadai serta perangkat keras yang tidak sesuai standar dapat mengurangi efisiensi sistem secara keseluruhan. Terdapat resistensi terhadap perubahan dari beberapa pegawai yang mungkin lebih nyaman menggunakan metode tradisional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketiga masalah ini menjadi tantangan serius yang perlu diatasi agar pemanfaatan OSS dapat berjalan dengan baik.

Adapun faktor yang mendukung keberhasilan pemanfaatan OSS yang efektif yaitu ketersediaan infrastruktur dan sumber daya manusia yang kompeten. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor yang mendukung keberhasilan penggunaan OSS. Tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang memadai dan Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten merupakan unsur krusial dalam keberhasilan penggunaan *Online Single Submission* terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik (Myla Libran, 2024)

Efektivitas kinerja pelayanan publik adalah ukuran sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai melalui proses kegiatan yang dilakukan. Efektivitas juga mencakup aspek keandalan, kecepatan, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Pasolong, 2019).

Efektivitas kinerja pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Amril & Husna, 2023). Efektivitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti kecepatan proses, kemudahan akses, dan transparansi.

Efektivitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh kompetensi pegawai. Pegawai yang memiliki kemampuan untuk bertindak cepat, disiplin, dan berpihak kepada masyarakat akan lebih mampu memberikan pelayanan yang memuaskan. Penelitian ini menunjukkan bahwa indikator-indikator seperti kecepatan respon, transparansi, dan akuntabilitas sangat penting dalam menilai efektivitas layanan (Arie Bowo & Mahrudi, 2022).

Peningkatan efektivitas kinerja pelayanan publik merupakan salah satu prioritas utama pemerintah dalam upaya mempercepat pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan daya saing nasional. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah Indonesia telah meluncurkan berbagai inisiatif berbasis teknologi, salah satunya adalah sistem (OSS) *Online Single Submission* (Yulistia Akni et al., 2021).

Dalam penelitian ini antar variabel memiliki keterkaitan yang signifikan antara variabel kompetensi pegawai, pemanfaatan sistem OSS, dan efektivitas kinerja pelayanan publik. Kompetensi pegawai yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap, sangat berpengaruh terhadap kemampuan mereka dalam memanfaatkan teknologi informasi, termasuk sistem OSS. Menurut Rahman Hakim, (2023) manajemen sumber daya manusia (SDM) bertujuan untuk mengelola hubungan dan fungsi tenaga kerja agar dapat berkontribusi secara efektif terhadap pencapaian tujuan organisasi. Ketika pegawai memiliki kompetensi yang tinggi, mereka lebih mampu memahami dan mengoperasikan sistem OSS dengan baik,

yang pada gilirannya meningkatkan kecepatan dan akurasi dalam proses perizinan (Assegaf et al., 2019).

Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai tidak hanya berdampak pada kemampuan individu tetapi juga berkontribusi pada efisiensi keseluruhan dalam organisasi. Di sisi lain, pemanfaatan OSS yang optimal dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik, sehingga berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat (Nurlaila et al., 2024). Dengan demikian, terdapat hubungan timbal balik di mana peningkatan kompetensi pegawai tidak hanya meningkatkan penggunaan OSS tetapi juga berkontribusi pada efektivitas kinerja pelayanan publik secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana kedua variabel tersebut saling mempengaruhi dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan dalam pengelolaan sumber daya manusia serta optimalisasi penggunaan teknologi informasi di DPMPTSP Provinsi Jambi.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi berperan sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan perizinan berusaha di wilayah tersebut. Dengan diterapkannya sistem *Online Single Submission* (OSS), DPMPTSP Provinsi Jambi diharapkan dapat meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan publik, sehingga mampu memberikan layanan yang lebih baik dan memuaskan bagi para pelaku usaha di Provinsi Jambi.

DPMPTSP Provinsi Jambi bertanggung jawab atas pengelolaan dan penyelenggaraan layanan perizinan secara terpadu. Lembaga ini berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat dalam hal investasi dan perizinan usaha. Dengan adanya DPMPTSP, proses perizinan diharapkan menjadi lebih efisien dan transparan, sehingga dapat meningkatkan iklim investasi di Provinsi Jambi.

Meskipun sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi dirancang

untuk meningkatkan efisiensi dalam proses perizinan, sejumlah masalah mendasar masih menghambat efektivitasnya. Seperti, kurangnya pemahaman dan pelatihan di kalangan pegawai dan masyarakat mengenai cara penggunaan OSS menyebabkan kesulitan dalam pengisian data dan proses pelayanan. Keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti akses internet yang tidak stabil dan perangkat keras yang tidak memadai, mengurangi efisiensi sistem secara keseluruhan. Selain itu, resistensi terhadap perubahan dari pegawai yang lebih nyaman dengan metode tradisional dan kualitas sumber daya manusia yang kurang terlatih dalam penggunaan teknologi informasi juga menjadi faktor penghambat, sehingga perlu adanya upaya serius untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut agar pemanfaatan OSS dapat berjalan dengan efektif.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini penting untuk dilakukan guna memperoleh informasi yang komprehensif mengenai pengaruh kompetensi pegawai dan pemanfaatan *Online Single Submission* terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN PEMANFAATAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI JAMBI.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pengaruh kompetensi pegawai dan pemanfaatan *Online Single Submission* terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran pengaruh kompetensi pegawai dan pemanfaatan *Online Single Submission* terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi pegawai terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi?
3. Bagaimana pemanfaatan *Online Single Submission* terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi?
4. Bagaimana hubungan antara pengaruh kompetensi pegawai dan pemanfaatan *Online Single Submission* terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran pengaruh kompetensi pegawai dan pemanfaatan *Online Single Submission* terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi.
3. Untuk mengetahui pemanfaatan *Online Single Submission* terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi.
4. Untuk mengetahui hubungan antara pengaruh kompetensi pegawai dan pemanfaatan *Online Single Submission* terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi langsung kepada DPMPTSP dalam meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan publik. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan program pelatihan untuk pegawai, sehingga kompetensi mereka dalam menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) dapat ditingkatkan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan bagi manajemen DPMPTSP mengenai pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mempercepat proses perizinan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi kebijakan strategis dalam pengelolaan sumber daya manusia dan sistem pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara kompetensi pegawai dan pemanfaatan OSS terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memperkuat atau bahkan menggugurkan teori-teori yang ada mengenai manajemen pelayanan publik dan teknologi informasi. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengeksplorasi lebih lanjut tentang topik yang sama, sehingga memperkaya diskursus akademik di bidang ini.

3. Manfaat bagi instansi

Penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan dalam meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan publik. Dengan menganalisis pengaruh

kompetensi pegawai dan pemanfaatan sistem *Online Single Submission* (OSS), instansi dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam pelatihan pegawai dan implementasi teknologi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik terkait pengembangan sumber daya manusia dan penggunaan teknologi informasi, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.