

**ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Administrasi Publik**



**Oleh:**

**SOLEHA SAFITRI  
NIM. 07011382126230**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**  
**ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI DI DINAS**  
**PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU**  
**SATU PINTU KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**SOLEHA SAFITRI**

**NIM. 07011382126230**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 15 Mei 2025

**Pembimbing**

**Ermanovida, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 196911191998032001**



**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
**NIP. 196911101994011001**

**HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**  
**ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI DI DINAS**  
**PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU**  
**SATU PINTU KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 22 Mei 2025  
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

Pembimbing :

**Ermanovida, s.sos., M.Si**  
NIP.196911191998032001

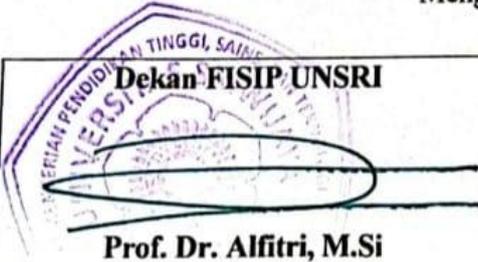
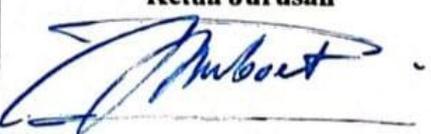
Penguji :

**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP.196911101994011001

**Riza Adelia Suryani, S.Sos., M.Si**  
NIP.198902222023212044



Mengetahui,

 <b>Dekan FISIP UNSRI</b>  <b>Prof. Dr. Alfitri, M.Si</b> NIP. 196601221990031004	<b>Ketua Jurusan</b>  <b>Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA</b> NIP. 196911101994011001
---	--

**LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SOLEHA SAFITRI

NIM : 07011382126230

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "Analisis Kompetensi Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang " ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Palembang, 15 Mei 2025



*Soleha Safitri*  
SOLEHA SAFITRI

NIM. 07011382126230

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*"Setiap langkah memiliki tujuan, setiap napas membawa kehidupan, setiap harapan menanti kepastian, dan setiap doa mengandung jawaban. Setiap orang memiliki perjuangannya masing-masing; selesaikanlah satu per satu dengan tenang, tanpa membandingkan, dan teruslah berjalan di jalur takdirmu sendiri."*

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan Kepada :

1. Orang tua tercinta, Bapak Riduan dan Ibu Sukma Yanti
2. Saudaraku, Rifqy Saputra
3. Diri saya sendiri
4. Keluarga besar tercinta
5. Seluruh dosen dan pegawai FISIP UNSRI
6. Teman-teman Ilmu Administrasi Publik 2021
7. Almamater kebanggaanku Universitas Sriwijaya

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Analisis Kompetensi Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan gambaran kompetensi pegawai pada instansi tersebut dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian mengacu pada teori Spencer dan Spencer yang mencakup lima dimensi kompetensi, yaitu: motif (*motive*), sifat (*trait*), konsep diri (*self-concept*), pengetahuan (*knowledge*), dan keterampilan (*skill*). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pegawai memiliki kompetensi yang cukup baik, terutama dalam hal pemahaman peran, pengetahuan teknis, serta motivasi dalam menjalankan tugas. Namun, masih ditemukan beberapa kelemahan, seperti keterbatasan dalam penguasaan keterampilan, kurangnya pelatihan lanjutan, dan rendahnya alokasi pelatihan. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai di DPMPTSP Kota Palembang perlu terus ditingkatkan, khususnya melalui penguatan pelatihan, pengembangan SDM, dan dukungan manajerial agar dapat meningkatkan kompetensi pegawai.

**Kata Kunci:** Kompetensi Pegawai, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

**Pembimbing**



**Ermanovida, S.Sos, M.Si**

**NIP. 196911191998032001**



## ABSTRACT

*This research is titled "Analysis of Employee Competence at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Palembang City." The purpose of this study is to describe the competence of employees within the institution using a qualitative descriptive approach. The research focuses on the theory of Spencer and Spencer, which includes five dimensions of competence: motive, trait, self-concept, knowledge, and skill. Data collection techniques involved in-depth interviews, observation, and documentation. The results of the study indicate that, in general, employees have fairly good competencies, especially in terms of role understanding, technical knowledge, and motivation in carrying out their duties. However, several weaknesses were identified, such as limited skill mastery, lack of advanced training, and low training allocation. The conclusion of this study suggests that the competence of employees at DPMPTSP Palembang City needs to be continuously improved, particularly through enhanced training, human resource development, and managerial support to strengthen employee competence.*

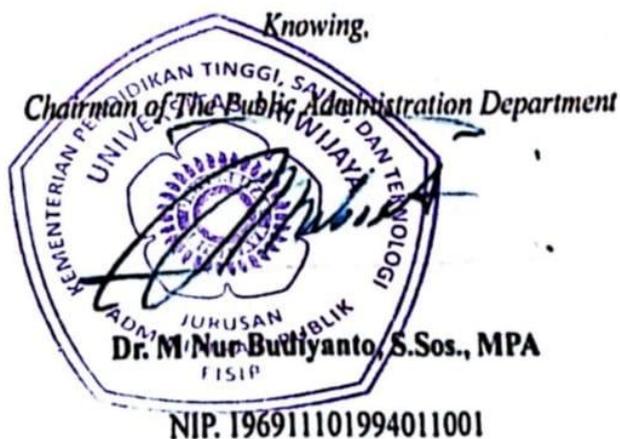
**Keywords:** *Employee Competence, Investment and One-Stop Integrated Services Office of Palembang City*

**Advisor**



**Ermanovida, S.Sos, M.Si**

**NIP. 196911191998032001**



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap Alhamdulillah dan segala pujian milik Allah SWT yang telah memberi rahmat, karunia dan ridho-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dimana skripsi ini merupakan tugas dan kewajiban dalam melengkapi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Publik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Sehubungan dengan hal ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang Tua Saya tercinta, Bapak Riduan dan Ibu Sukma Yanti yang selalu mendo'akan dan menjadi sumber kekuatan penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
2. Saudaraku, Rifqy Saputra yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
6. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M. Si selaku Sekretaris Jurusan.
7. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.si selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk arahan, masukan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Drs. Syaifudin Zakir., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik perkuliahan yang telah memberikan bimbingan dari awal penulis studi di Jurusan Administrasi Publik.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan segala bentuk ilmu pengetahuab selama di bangku perkuliahan.

10. Admin Jurusan Ilmu Administrasi Publik Kampus Palembang, Mba Rafflesia Adesty yang telah membantu penulis dalam memenuhi hal administrasi kampus.
11. Bapak Ir. H. Gunawan, M.T.P selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang beserta Staf dan Jajaran yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melaksanakan Penelitian dan Program Magang.
12. Ibu Citra Martikalini. S.STP.,M.Si selaku kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan yang telah membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
13. Seluruh Pegawai dan Staf Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan (PKP) yang telah membantu memberikan bimbingan serta dukungan yang luar biasa selama penelitian dan pelaksanaan magang.
14. Alia Alpina, Mita Perlina Harahap, Naurah Qurrata 'Ayun, Dinda Afftita, Suci Rahayu Sedyaningtyas selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan serta masukan selama proses penyusunan skripsi.
15. Teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Publik Angkatan 2021.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu memfasilitasi, memberi masukan serta dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih belum sempurna dan ada beberapa kekurangannya. Penulis mengharapkan kritik, usulan dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini agar dapat memberikan manfaat dan informasi untuk semua orang khususnya untuk para pembaca.

Palembang, 15 Mei 2025



SOLEHA SAFITRI  
NIM. 0701138212623

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Kompetensi.....	10
2.1.2 Karakteristik Kompetensi.....	12
2.1.3 Dimensi Kompetensi.....	13

2.1.4 Tipe Kompetensi.....	14
2.1.5 Komponen Kompetensi.....	16
2.1.6 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kompetensi.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Definisi Konsep.....	32
3.2.1 Fokus Penelitian.....	33
3.3 Jenis dan Sumber data.....	35
3.3.1 Jenis Data.....	35
3.3.2 Sumber Data.....	36
3.4 Informan Penelitian.....	37
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	42
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	48
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	49
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	52

4.2 Informan Penelitian.....	57
4.3 Hasil Penelitian.....	59
4.3.1 <i>Motive</i> (Motif).....	59
4.3.2 <i>Trait</i> (Sifat) .....	70
4.3.3 <i>Self-Concept</i> (Konsep Diri) .....	77
4.3.4 <i>Knowledge</i> (Pengetahuan) .....	83
4.3.5 <i>Skill</i> (Keterampilan) .....	85
4.3 Matriks Hasil Penelitian.....	90
4.4 Hasil Pembahasan.....	93
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>99</b>
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>104</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Data Jumlah Pegawai PNS DPMPTSP Kota Palembang.....</b>	<b>3</b>
<b>Tabel 1.2 Data Jumlah Pegawai PNS DPMPTSP Kota Palembang yang Mengikuti Diklat.....</b>	<b>5</b>
<b>Tabel 1.3 Data Presentase Jumlah Pegawai PNS DPMPTSP Kota Palembang yang Mengikuti Diklat.....</b>	<b>5</b>
<b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>20</b>
<b>Tabel 3.2.1 Fokus Penelitian.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 3.4 Informan Penelitian.....</b>	<b>37</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. Visi dan Misi DPM-PTSP KotaPalembang.....</b>	<b>49</b>
<b>Gambar 2. Struktur Organisasi DPM-PTSP Kota Palembang .....</b>	<b>52</b>
<b>Gambar 3. SK SOP Perizinan dan Non perizinan DPMPTSP Kota Palembang .....</b>	<b>62</b>
<b>Gambar 4. SOP Izin Praktik Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan.....</b>	<b>63</b>
<b>Gambar 5. Rapat Internal seluruh pegawai DPMPTSP Kota Palembang dan Kunjungan Kerja dari pihak luar yang terkait.....</b>	<b>65</b>
<b>Gambar 6. Pemilihan Panutan ASN DPMPTSP Kota Palembang.....</b>	<b>69</b>
<b>Gambar 7. Pemetaan Diklat Bidang Perencanaan PM .....</b>	<b>72</b>
<b>Gambar 8. Jenis Diklat .....</b>	<b>72</b>
<b>Gambar 9. Jumlah pegawai yang belum ikut diklat tingkat pertama.....</b>	<b>73</b>
<b>Gambar 10. Data jenis diklat Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelayanan.....</b>	<b>74</b>
<b>Gambar 11. Pameran Expo Rakernas .....</b>	<b>76</b>
<b>Gambar 12. Sertifikat diklat pegawai DPMPTSP Kota Palembang .....</b>	<b>79</b>
<b>Gambar 13. Data Pegawai DPMPTSP Kota Palembang yang belum ikut diklat PTSP Lanjutan, TOT OSS-RBA dan Teknis Perizinan PM .....</b>	<b>80</b>
<b>Gambar 14. Rapat Internal Struktural dan Fungsional.....</b>	<b>82</b>
<b>Gambar 15. Sertifikat diklat kepribadian .....</b>	<b>85</b>
<b>Gambar 16. Contoh Alur SOP Perizinan Berusaha.....</b>	<b>87</b>
<b>Gambar 17. Kegiatan Ramah Tamah Antar Stakeholders.....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 SK Dosen Pembimbing.....</b>	<b>113</b>
<b>Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....</b>	<b>115</b>
<b>Lampiran 3 Pedoman Observasi.....</b>	<b>117</b>
<b>Lampiran 4 Pedoman Dokumentasi.....</b>	<b>119</b>
<b>Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Kesbangpol Kota Palembang.....</b>	<b>121</b>
<b>Lampiran 6 Surat Izin Penelitian DPMPTSP Kota Palembang.....</b>	<b>122</b>
<b>Lampiran 7 Lembar Pengesahan Seminar Proposal.....</b>	<b>123</b>
<b>Lampiran 8 Kartu Bimbingan Usulan Penelitian.....</b>	<b>124</b>
<b>Lampiran 9 Lembar Perbaikan Seminar Proposal.....</b>	<b>125</b>
<b>Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi.....</b>	<b>126</b>
<b>Lampiran 11 Lembar Perbaikan Ujian Skripsi.....</b>	<b>127</b>
<b>Lampiran 12 Dokumentasi Observasi dan Wawancara.....</b>	<b>128</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pengelolaan personel dan sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat krusial bagi institusi dalam mengatur, mengelola, dan memanfaatkan tenaga kerja agar dapat beroperasi secara efisien demi mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia dalam institusi harus dikelola dengan cara yang profesional untuk menciptakan keseimbangan antara kebutuhan karyawan dan tuntutan serta kapasitas organisasi. Keseimbangan ini menjadi faktor utama bagi institusi untuk tumbuh secara produktif dan berkelanjutan. Dengan adanya manajemen sumber daya manusia yang profesional, diharapkan karyawan dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka. Proses manajemen yang profesional ini harus dimulai dari tahap rekrutmen, seleksi, dan klasifikasi, hingga penempatan karyawan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Selain itu, pelatihan dan pengembangan karir juga merupakan elemen penting dalam proses ini (Mangkunegara: 2016).

Pegawai merupakan aset terpenting dalam suatu organisasi, baik di sektor publik maupun swasta. Penilaian ini menunjukkan bahwa keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada karyawan yang memimpin dan melaksanakan berbagai tugas di dalamnya. Pegawai negeri sipil adalah individu yang mengatur tugas-tugas pemerintahan, karena mereka berperan sebagai pelayan negara dan masyarakat, serta menjadi tulang punggung dalam proses pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan nasional. Untuk mendukung percepatan reformasi birokrasi, pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023

tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menggantikan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014. Undang-undang ini bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme ASN dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik, memperkuat persatuan nasional, dan melaksanakan kebijakan publik secara efisien. Selain itu, undang-undang ini juga menekankan penerapan prinsip merit dalam manajemen ASN, peningkatan kesejahteraan ASN, serta pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan kinerja. Sebagai bagian dari upaya peningkatan kinerja ASN, pemerintah menekankan pentingnya pengembangan kompetensi bagi setiap ASN. Kompetensi ini terdiri dari:

1. Kompetensi Teknis, yang diukur berdasarkan tingkat pendidikan, pelatihan teknis fungsional, dan pengalaman kerja di bidang tertentu;
2. Kompetensi Manajerial, yang diukur berdasarkan tingkat pendidikan, pelatihan struktural atau manajerial, serta pengalaman dalam kepemimpinan; dan
3. Kompetensi Sosio-Budaya, yang diukur melalui pengalaman bekerja dengan komunitas yang beragam dalam hal agama, etnis, dan budaya, sehingga ASN memiliki wawasan kebangsaan yang kuat.

Merujuk dengan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara (BKN) No. 7 Tahun 2013, terdapat pengaturan mengenai standar kompetensi jabatan yang mencakup kompetensi manajerial. Dalam kebijakan ini, kompetensi manajerial ditetapkan sebagai syarat minimum yang harus dimiliki oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk melaksanakan tugas pekerjaan secara efektif. Kompetensi manajerial mencakup berbagai karakteristik yang mendasari individu dalam mencapai kinerja yang unggul sesuai dengan kriteria yang ditetapkan untuk jabatan tertentu.

Namun, realitas dan harapan masyarakat untuk memperoleh layanan yang berkualitas dari aparat negara, khususnya pegawai negeri sipil, belum sepenuhnya terwujud. Fenomena ini mencerminkan bahwa, di satu sisi, aspirasi masyarakat semakin meningkat seiring dengan bertambahnya kesadaran dan pendidikan publik. Di sisi lain, hal ini juga menunjukkan bahwa aparat pemerintah belum sepenuhnya siap menghadapi tuntutan dan harapan masyarakat.

Kompetensi jabatan aparatur sipil negara (ASN) secara umum merujuk pada kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil. Menurut Spencer dan Spencer (dalam Wibowo, 2016), terdapat lima jenis karakteristik kompetensi, yaitu: Pengetahuan, Keterampilan, Konsep diri dan nilai-nilai, Karakteristik pribadi, serta Motif. Karakteristik-karakteristik ini sangat penting untuk menciptakan aparatur yang memiliki semangat pengabdian tinggi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk meningkatkan kompetensi aparatur sipil negara, di mana pemahaman dan penerapan kompetensi yang memadai adalah hal yang sangat penting bagi semua tingkatan pejabat pemerintah.

**Tabel 1.1 Data Jumlah Pegawai PNS DPMPTSP Kota Palembang**

<b>No.</b>	<b>Nama Bidang</b>	<b>Jumlah Pegawai</b>
1.	Promosi Penanaman Modal	7
2.	PPL/Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pembangunan dan Lingkungan	9
3.	PPK/Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Perekonomian Kesra	12
4.	PKP/ Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan	17

	Pelayanan	
5.	Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal	7
6.	Dalag/Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi	14
7.	Sekretariat Umpeg	8
8.	Keuangan	5
9.	Perencanaan	6
	<b>Total Pegawai PNS</b>	<b>81</b>

*Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Palembang, 2024.*

Tabel di atas menggambarkan jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang pada tahun 2024, berdasarkan bidang kerja mereka. Berikut analisis rinci untuk setiap bidang: Promosi Penanaman Modal 7 orang, PPL/Penyelenggaraan Perizinan dan Non-Perizinan Pembangunan dan Lingkungan 9 orang, PPK/Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan Perekonomian Kesra 12 orang, PKP/Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Pelayanan 17 orang, Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal 7 orang, Dalag/Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi 14 orang, Sekretariat Umpeg (Umum dan Kepegawaian) 8 orang, Keuangan 5 orang, dan Perencanaan 6 orang

**Tabel 1.2 Data Jumlah Pegawai PNS DPMPTSP Kota Palembang yang Mengikuti Diklat**

No.	Nama Diklat	Jumlah Peserta
1.	PTSP Tingkat Dasar	50
2.	PTSP Tingkat Lanjutan	20
3.	PTSP Tingkat Sektoral	18

*Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang, 2024.*

Berdasarkan Tabel 1.2, Jumlah pegawai yang mengikuti pelatihan jika dibandingkan dengan total pegawai PNS di DPMPTSP Kota Palembang yang berjumlah 81 orang, menunjukkan keterbatasan partisipasi. Situasi ini dapat menyebabkan masalah kompetensi pegawai karena pegawai yang tidak mengikuti diklat akan kekurangan pemahaman atau keterampilan yang diperlukan, terutama dalam menangani pelayanan berbasis PTSP yang mengandalkan prosedur standar dan teknologi seperti OSS (*Online Single Submission*). Dengan hanya sebagian pegawai yang mengikuti pelatihan, organisasi berisiko memiliki kesenjangan keterampilan yang menghambat pelayanan publik, terutama dalam aspek teknis atau sektoral. Pelatihan yang diikuti hanya oleh sebagian kecil pegawai mengurangi dampaknya terhadap kualitas keseluruhan pelayanan publik di DPMPTSP.

**Tabel 1.3 Data Presentase Jumlah Pegawai PNS DPMPTSP Kota Palembang yang Mengikuti Diklat**

No.	Nama Diklat	Jumlah Peserta	Persentase Keikutsertaan
1.	PTSP Tingkat Dasar	50	62 %
2.	PTSP Tingkat Lanjutan	20	25 %
3.	PTSP Tingkat Sektoral	18	22 %

Berdasarkan data pada Tabel 1.3, keikutsertaan pegawai PNS DPMPTSP Kota Palembang dalam diklat memiliki persentase sangat rendah dengan rata-rata 36,33% dari jumlah total pegawai adalah 81 orang. Pada PTSP Tingkat Dasar 62% dari total 81 pegawai mengikuti diklat ini. Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai mengikuti diklat tingkat dasar, yang lebih banyak berfokus pada pengenalan dan keterampilan dasar dalam pelayanan publik dan perizinan. Ini menunjukkan bahwa kebutuhan dasar akan pengetahuan tentang PTSP telah dipenuhi oleh sebagian besar pegawai. PTSP Tingkat Lanjutan 25% dari total 81 pegawai mengikuti diklat tingkat lanjutan. Persentase ini lebih rendah, menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil pegawai yang melanjutkan pelatihan untuk mendalami keterampilan lebih lanjut dalam pelayanan perizinan. PTSP Tingkat Sektoral 22% dari total 81 pegawai mengikuti diklat ini. Persentase ini menunjukkan bahwa sangat sedikit pegawai yang mengikuti diklat yang lebih spesifik ini, yang berisiko mempengaruhi kemampuan mereka dalam mengelola tugas dan peraturan di sektor-sektor tertentu.

Secara keseluruhan, meskipun PTSP Tingkat Dasar diikuti oleh sebagian besar pegawai, persentase yang rendah pada PTSP Tingkat Lanjutan dan Sektoral (25% dan 22%) menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil pegawai yang melanjutkan pelatihan pada tingkat yang lebih mendalam dan khusus. Hal ini berpotensi membatasi pengembangan kompetensi pegawai secara menyeluruh dan berisiko terhadap kualitas pelayanan dan efektivitas tugas-tugas yang lebih kompleks di DPMPTSP Kota Palembang.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Palembang sebagai penerima kewenangan dalam tugas pemerintahan juga melaksanakan pengembangan

sumber daya manusia. Organisasi 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

Namun meskipun kompetensi pegawai di DPMPTSP Kota Palembang menunjukkan hasil yang baik, namun masih diperlukan penguatan dalam dinamika perubahan pelayanan public yang semakin kompleks. Di tengah perubahan kebijakan dan digitalisasi pelayanan, penting bagi instansi untuk terus menganalisis dan memperkuat kompetensi pegawai meskipun hasil evaluasi sebelumnya menunjukkan performa yang baik. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya pegawai atau aparatur yang tidak mengikuti pelatihan untuk menunjang tugas pekerjaannya, sementara itu pengetahuan pegawai akan pelaksanaan tugasnya sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas dengan baik.

Permasalahan tersebut diidentifikasi sebagai faktor yang menunjukkan bahwa pengembangan pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Palembang belum maksimal dan dapat ditingkatkan menjadi lebih baik. Oleh karena itu, berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan kajian dan penelitian dengan judul “Analisis Kompetensi Pegawai untuk meningkatkan Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Palembang”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah yaitu Bagaimana analisis kompetensi pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang ?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan gambaran kompetensi pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

#### **1.3.2.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mempertajam teori yang ada, khususnya tentang kompetensi pegawai di sektor publik, serta bagi perkembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berfokus pada manajemen sumber daya manusia.

#### **1.3.2.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis manfaat penelitian dapat dilihat melalui tiga pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya kompetensi pegawai
2. Bagi instansi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau bahan masukan tambahan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Palembang tentang kompetensi pegawai yang perlu diperbaiki atau dikembangkan sehingga dapat digunakan untuk merumuskan program pelatihan yang lebih efektif dan sesuai kebutuhan organisasi.

3. Bagi pegawai, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang lebih banyak mengenai kompetensi apa saja yang harus mereka tingkatkan sehingga hasil kinerja mereka menjadi lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriliyani, T., Siswoyo, M., & Supriyadi, A. (2019). Analisis Kompetensi Pegawai Dalam Pendokumentasian Arsip Melalui Teknologi Komputer Di Dinas Lingkungan Hidup Kota Cirebon. *Jurnal Ilmiah Publika*, 7(2). <https://doi.org/10.33603/publika.v7i2.4032>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darmawan, K., Supriaddin, N., & Nur, M. (2023). Analisis Kompetensi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 3(2), 459-477. <https://doi.org/10.54373/ifijeb.v3i2.318>
- Devianty, Rina. (2019). *Pengantar Ilmu Sosial*. Medan : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2019). *Manajemen sumber daya manusia: Strategi dan perubahan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai*. Bandung: Alfabeta.
- Firdausijah, R. T., Sodikin, I., & Soeari, E. K. (2023). Analisis Kompetensi Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Subang. *DECISION Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 34-49. <http://repository.unpas.ac.id/63280/>
- Mardalis. (2008). *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal (Cet. ke-10)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Mangkunegara, A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Maulana, I., & Tumanggor, B. F. (2023). Analisis Kompetensi Pegawai Pada Kelurahan Karet Semanggi Kota Administrasi Jakarta Selatan. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 5(1), 90-121. <https://doi.org/10.1234/jsda.2023.5678>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Putri, S. K., & Ningrum, T. A. (2024). Analisis Kompetensi Pegawai Bidang Perencanaan Di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 9600-9606. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/13840>
- Priansa, D. J. (2016). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Rahayu, R. E., Sungkono, S., & Retnosary, R. (2024). Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(8), 1118-1127. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11177516>
- Rini, E. A. R. S. (2024). *Penembangan Kompetensi Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanann Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta Periode Tahun 2021-2022*.
- Saputra, R., & Lestari, D. (2023). *Analisis data kualitatif dalam penelitian sosial: Studi kasus penerapan model Miles dan Huberman*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 12(1), 45-60.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2013). *Metode penelitian survei*. Jakarta: LP3ES.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyudinata, I., Susilawati, E., Haekal, M., Muzzaki, R. N., & Dayanti, W. S. (2022). Analisis Kompetensi Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang. *JRPA-Journal of Regional Public Administration*, 7(2), 88-94. <https://ejournal.lppmunsap.org/index.php/jrpa/article/view/581>
- Wibowo. (2016). *Manajemen kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.