

**FAKTOR PENGHAMBAT PENGEMBANGAN KAPASITAS
SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA SAMARINDA**

Siti Nor Aleyda, Thalita Rifda Khaerani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 3, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Faktor Penghambat Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Ssatu Pintu Kota Samarinda.

Pengarang : Siti Nor Aleyda

NIM : 2102016006

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 18 November 2025

Pembimbing



Thalita Rifda Khaerani, S.A.P., M.Si.
NIP 198909222022032012

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik
Volume	: 13
Nomor	: 3
Tahun	: 2025
Halaman	: 807-814

FAKTOR PENGHAMBAT PENGEMBANGAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SAMARINDA

Siti Nor Aleyda ¹, Thalita Rifda Khaerani ²

Abstrak

Pengembangan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) didasarkan pada ketersediaan sumber daya yang memadai dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa upaya pengembangan SDM memberikan hasil yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang disediakan oleh DPMPSTP Kota Samarinda. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya pengembangan kapasitas SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda beserta faktor penghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Melalui fokus penelitian menggunakan teori capacity building yang dikemukakan oleh Grindle yaitu dimensi pengembangan SDM berfokus pelatihan serta faktor penghambat pelaksanaan upaya pengembangan. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang diterapkan yaitu model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Faktor penghambat dalam upaya pengembangan kualitas SDM yaitu (1) terdapat kekosongan Jabatan Fungsional Penata Kelola Penanaman Modal; (2) minimnya pelatihan dan bimbingan teknis pegawai mengenai pelayanan perizinan dan pemanfaatan sistem OSS.

Kata Kunci : *Pengembangan Kapasitas, Sumber Daya Manusia, Pelayanan Publik*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik yang berkualitas menuntut adanya aparatur yang profesional, kompeten, dan memiliki pemahaman mendalam terhadap nilai-nilai serta standar pelayanan. Hal ini sejalan dengan pandangan Mardiasmo (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah dalam menyediakan kemudahan dan memenuhi

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: kimaleйда13@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

kebutuhan dasar masyarakat, baik dalam bidang perizinan, infrastruktur, maupun layanan administratif lainnya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada penguatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) yang menjadi pelaksana utama di lapangan.

Dalam konteks pemerintahan daerah, pengembangan kapasitas SDM menjadi faktor strategis yang menentukan keberhasilan reformasi birokrasi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut Vandenabeele, et al. (2018), pengembangan kapasitas SDM mencakup peningkatan keterampilan teknis, etika pelayanan publik, dan kemampuan manajerial agar organisasi publik dapat beroperasi secara efektif dan efisien. Pemerintah daerah diharapkan mampu menyediakan program pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kebutuhan tugas aparatur. Tanpa pelatihan yang memadai, aparatur sulit beradaptasi terhadap perkembangan regulasi dan teknologi yang terus berubah, terutama di era digitalisasi layanan publik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal. Sebagai kota dengan jumlah penduduk tertinggi di Kalimantan Timur, kebutuhan akan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan berkualitas semakin meningkat. DPMPTSP Kota Samarinda bertanggung jawab dalam memberikan kemudahan perizinan bagi pelaku usaha dan masyarakat, mulai dari proses pendaftaran hingga penerbitan izin. Oleh karena itu, keberhasilan instansi ini sangat ditentukan oleh kinerja pegawainya yang kompeten dan profesional dalam melaksanakan tugas.

Namun, berdasarkan hasil evaluasi internal melalui RENSTRA dan Laporan Penyelenggaraan PTSP Triwulan II Tahun 2024, ditemukan bahwa pengembangan kapasitas SDM di DPMPTSP Kota Samarinda masih menghadapi berbagai kendala. Salah satunya adalah kurangnya pelatihan teknis dan manajerial bagi pegawai, terutama dalam hal pemahaman regulasi penanaman modal, penguasaan sistem OSS (Online Single Submission), serta penerapan peraturan perizinan. Dari total 95 pegawai, sebagian besar belum mendapatkan pelatihan yang memadai, dan 24 pegawai tercatat belum berpendidikan sarjana. Rendahnya partisipasi dalam kegiatan pelatihan ini berdampak pada keterbatasan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan publik yang optimal.

Kondisi tersebut turut memengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024, DPMPTSP Kota Samarinda memperoleh skor rata-rata 87,23, yang menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan. Rendahnya pelatihan yang diterima pegawai menyebabkan masih terdapat kekosongan jabatan fungsional serta ketergantungan pada tenaga eksternal dalam proses analisis dan penyusunan kebijakan investasi. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas SDM melalui program pelatihan yang berkelanjutan, terarah, dan sesuai kebutuhan menjadi prioritas utama. Upaya ini

diharapkan dapat memperkuat profesionalisme pegawai, memperbaiki kualitas pelayanan publik, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja DPMPTSP Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan pengakuan terhadap pentingnya peran tenaga kerja dalam sebuah organisasi, yang memiliki kontribusi besar dalam mencapai tujuan organisasi dalam Priono (2014). menurut Schuler dalam Tsauri (2018) menyebutkan manajemen sumber daya manusia memiliki tiga tujuan utama, yakni meningkatkan produktivitas, meningkatkan kualitas kerja, dan memastikan organisasi mematuhi peraturan hukum yang berlaku. Penerapan manajemen sumber daya manusia (MSDM) sangat dipengaruhi oleh peran dan fungsi operasional yang dijalankan oleh MSDM itu sendiri. Setiap organisasi atau institusi dapat memiliki pendekatan yang berbeda dalam mengelola SDM, tergantung pada tujuan dan kebutuhannya. Demikian dapat disimpulkan bahwa pengelolaan SDM yang efektif dan efisien merupakan kunci keberhasilan organisasi. Perencanaan tenaga kerja dianggap sebagai fungsi paling penting karena memastikan organisasi memiliki tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, pengelolaan akhir seperti pemutusan hubungan kerja juga harus dilakukan secara cermat agar tidak mengganggu stabilitas organisasi.

Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan karyawan, yang juga dikenal sebagai pengembangan sumber daya manusia, merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan, baik bagi karyawan yang sudah lama maupun yang baru, dengan pendekatan yang terencana dan berkelanjutan. Menurut Mintawati et al., (2023) mengungkapkan bahwa dalam organisasi yang terus berkembang, perubahan selalu terjadi, mencakup berbagai aspek seperti masalah baru, prosedur baru, peralatan baru, serta pengetahuan dan posisi yang juga baru. Menurut Sinamora Sinamora dalam Suryani (2018) mengemukakan bahwa pengembangan (*development*) adalah suatu proses yang bertujuan untuk mempersiapkan individu agar mampu memikul tanggung jawab yang lebih besar atau berbeda dalam sebuah organisasi.

Pendekatan dan metode yang digunakan dalam pengembangan harus disesuaikan dengan kebutuhan spesifik organisasi dan potensi masing-masing karyawan. Pengembangan yang tepat dapat membantu memaksimalkan kapasitas setiap karyawan, serta memberikan peluang untuk promosi dan kemajuan dalam karier mereka. Dengan demikian, pengembangan SDM tidak hanya berdampak pada peningkatan kemampuan kerja, tetapi juga pada motivasi dan kepuasan kerja yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Pengembangan Kapasitas (Capacity Building)

Menurut Milen dalam Basnawi (2017), Kapasitas merujuk pada kemampuan yang dimiliki oleh individu, organisasi, atau sistem untuk menjalankan tugas mereka dengan cara yang efektif, efisien, dan berkelanjutan. Grindle dalam Rizaldy (2021) menjelaskan bahwa capacity building adalah suatu upaya yang dirancang untuk mengembangkan strategi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas dalam kinerja pemerintah. Efisiensi dalam konteks ini mengacu pada pengelolaan waktu dan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang diinginkan, sementara responsivitas merujuk pada kemampuan untuk beradaptasi dengan kebutuhan yang ada serta kapasitas yang tersedia. Grindle menyebutkan bahwa terdapat 3 dimensi dalam pengembangan Kapasitas, (1) Dimensi Pengembangan Sumber Daya Manusia, (2) Dimensi Penguatan Organisasi, (3) Dimensi Reformasi Kelembagaan. Tiga dimensi dalam pengembangan kapasitas terutama menitikberatkan pada aspek individu, manajerial atau struktural, dan memperlihatkan berbagai kegiatan yang berlangsung ketika ketiganya diperkuat, dikembangkan, atau direformasi.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Suryantoro & Kusdyana (2020) dapat dipahami bahwa hal ini merupakan kewajiban yang harus dipenuhi guna memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebagai salah satu ukuran penting dalam menilai kinerja pemerintah, suatu pemerintahan dianggap berhasil jika pelayanan publik yang diberikan fokus pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat, karena mereka secara langsung menilai bagaimana kualitas layanan yang diterima. Kepuasan masyarakat ini kemudian menjadi indikator utama dalam menilai sejauh mana keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Pelayanan ini menjadi bagian yang tak terpisahkan dari tugas dan fungsi utama pemerintah, baik dalam hal peran individu aparat maupun struktur organisasi pemerintahan itu sendiri. Tujuan utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama kebutuhan dasar setiap warga negara. Karena itu, masyarakat tidak bisa terlepas dari ketergantungan terhadap lembaga-lembaga pemerintah. Demikian dapat pula disimpulkan bahwa pelayanan publik sebagai bentuk pelayanan dari pemerintah yang berkomitmen untuk memberikan barang dan jasa kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan publik.

Definisi Konsepsional

Faktor penghambat Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda adalah segala bentuk kendala yang menghalangi proses peningkatan kompetensi, keterampilan, dan profesionalisme aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Faktor-faktor tersebut dapat berupa keterbatasan pelatihan dan pendidikan dan kesempatan

pengembangan diri, serta ketidaksesuaian antara kebutuhan kompetensi dengan program peningkatan kapasitas yang tersedia.

Metode Penelitian

Penelitian ini tergolong dalam kategori penelitian kualitatif, yang lebih menekankan pada riset deskriptif dan analisis yang mendalam dengan fokus penelitian yaitu mengidentifikasi faktor penghambat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dalam pengembangan kapasitas sumber daya manusia. Adapun sumber data primer yang digunakan terdiri dari hasil wawancara dari *key informant* yakni Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Kota Samarinda, Staf Analisis SDM Aparatur Ahli Muda BKPSDM Kota Samarinda, Staf Penelaah Teknis Kebijakan BKPSDM Kota Samarinda, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Selanjutnya sumber data sekunder yang diperoleh melalui bahan bacaan, penelitian sebelumnya, literatur, buku, berbagai sumber lainnya dan juga internet yang berkaitan dengan penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menerapkan teknik analisis data menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2018).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Faktor Penghambat

Pengembangan kapasitas pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Samarinda mengalami beberapa kendala yang dihadapi sebagai faktor penghambat pengembangan kapasitas SDM. Kendala yang dihadapi ini berasal dari sisi internal dan eksternal yang menghambat jalannya pengembangan kapasitas SDM DPMPTSP Kota Samarinda. Hambatan tersebut antara lain

1. Terdapat kekosongan Jabatan Fungsional Penata Kelola Penanaman Modal

Kekosongan jabatan fungsional di DPMPTSP Kota Samarinda dikaitkan dengan masih kurangnya pelatihan yang diberikan kepada pegawai dalam rangka pengembangan kompetensi di bidang penanaman modal. Kondisi ini terlihat dari proyeksi kebutuhan pegawai pada tahun 2024–2025 yang menunjukkan kekurangan sebanyak 26 orang untuk Jabatan Fungsional Penata Kelola Penanaman Modal, terdiri atas 12 orang Penata Kelola Penanaman Modal Pertama, 8 orang Muda, 5 orang Madya, dan 1 orang Utama. Kurangnya pelatihan yang bersifat teknis dan berjenjang menyebabkan pegawai belum memiliki kualifikasi dan sertifikasi yang dibutuhkan untuk mengisi jabatan fungsional tersebut. Akibatnya, terjadi kekosongan jabatan yang berdampak pada ketidakseimbangan beban kerja serta menurunnya efektivitas pelaksanaan pelayanan publik.

Lebih lanjut, ketiadaan pelatihan yang memadai juga menghambat proses regenerasi dan peningkatan kapasitas pegawai, sehingga peluang bagi aparatur untuk mengembangkan kompetensi menuju jabatan fungsional menjadi terbatas. Sebagaimana dinyatakan oleh Rodiyah & Sukmana (2021), kekosongan jabatan yang tidak diimbangi dengan peningkatan kapasitas pegawai dapat menimbulkan dampak sistemik bagi lembaga publik, seperti penumpukan pekerjaan, keterlambatan pelayanan, dan meningkatnya risiko kesalahan prosedural. Dalam konteks DPMPTSP Kota Samarinda, hal ini turut menyebabkan ketergantungan terhadap konsultan eksternal dalam proses analisis kelayakan investasi dan penyusunan kebijakan, yang pada akhirnya menghambat kemandirian serta efektivitas kinerja organisasi. Dengan demikian, kurangnya pelatihan menjadi salah satu faktor kunci yang menyebabkan kekosongan jabatan fungsional sekaligus menghambat pengembangan kapasitas sumber daya manusia di lingkungan DPMPTSP Kota Samarinda.

2. Minimnya pelatihan dan bimbingan teknis pegawai mengenai pelayanan perizinan dan pemanfaatan sistem OSS.

Kendala selanjutnya yang dialami DPMPTSP Kota Samarinda adalah minimnya pelatihan bagi pegawai yang dikhususkan untuk pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini mengakibatkan rendahnya penguasaan dan pemahaman pegawai mengenai peraturan perundangan tentang Pelayanan Penanaman Modal, Perizinan dan Non Perizinan serta pemanfaatan Sistem OSS sehingga berpotensi menyebabkan kesalahan prosedural, keterlambatan proses perizinan. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Tombili, dkk. (2024) menyatakan bahwa tanpa pemahaman yang memadai, pegawai rentan melakukan kesalahan administrasi seperti penginputan data yang tidak akurat atau ketidaklengkapan dokumen yang seharusnya dapat dihindari dengan sistem OSS yang dirancang untuk mempermudah proses pelayanan publik kepada masyarakat

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda meliputi beberapa kendala utama. Pertama, terdapat kekosongan pada Jabatan Fungsional Penata Kelola Penanaman Modal yang berimplikasi pada terhambatnya pelaksanaan tugas secara optimal, karena beban kerja tidak seimbang dengan jumlah pegawai yang tersedia. Kedua, minimnya pelatihan dan bimbingan teknis (bimtek) bagi pegawai, terutama yang berkaitan dengan pelayanan perizinan dan pemanfaatan sistem OSS (Online Single Submission), menyebabkan keterbatasan pemahaman terhadap regulasi dan prosedur pelayanan. Kondisi ini berdampak pada rendahnya efektivitas serta kualitas pelayanan publik yang diberikan,

sehingga perlu adanya peningkatan program pengembangan kapasitas SDM secara berkelanjutan dan terarah.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penelitian mengajukan saran-saran sebagai pelengkap penelitian yaitu sebagai berikut:

1. DPMPTSP Kota Samarinda perlu untuk meningkatkan pelatihan pegawai secara terarah dan berkelanjutan guna mengatasi kekosongan jabatan fungsional dan memperkuat kapasitas sumber daya manusia.
2. Pelatihan serta bimbingan teknis (bimtek) bagi pegawai harus dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan, dengan fokus pada peningkatan kompetensi dalam bidang pelayanan perizinan serta pemanfaatan sistem OSS (Online Single Submission).

Daftar Pustaka

- Basnawi, C. (2017). Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Melalui Clinic Center Oleh Unit Pelaksana Teknislaboratorium Pengelolaan Keuangan Daerah (UPT-LPKD) Jawa Timur. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 5(3), 1–9.
- Mardiasmo, M. B. A. (2021). *Akuntansi sektor publik-edisi terbaru*. Penerbit Andi.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. In (pp. 116-148). United States of America: Sage Publications.
- Mintawati, H., Albert, J., Riyana, R., Safitri, A. N., & Melanda, I. (2023). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Asesmen Kompetensi Karyawan Pt Pln Indonesia Power Palabuhan Ratu PGU. *PRINCIPAL: Journal of Managerial, Leadership, Supervision and Human Resources*, 1(2), 34–39.
- Priono, M. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Zifatama Publisher.
- Rizaldy, A. A. (2021). PENGEMBANGAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA DI PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MAROS. *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405.
- Rodiyah, I., & Sukmana, H. (2021). Pengembangan Kapasistas SDM Aparatur Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Desa Kenongo Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. *PUBLISIA*, 6(1), 32–41.
- Suryani, I. H. (2018). *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Aparatur Desa (Studi pada Kantor Desa Ngendut Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo)*. 1–23.

- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Tsauri, S. (2018). Buku Sofyan Tsauri Manajemen Kinerja 2018 (Press Stain Jember, Ed.; Cetakan 1). *Sofyan Tsauri*.
- Vandenabeele, W., Ritz, A., & Neumann, O. (2018). *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*.