

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan peradaban dunia sedikit demi sedikit berjalan dengan pasti dan memberikan pengaruh besar pada setiap manusia di muka bumi. Mulai era zaman batu hingga era teknologi digital saat ini memberikan perubahan besar dari berbagai aspek kehidupan termasuk cara berperilaku dan berpikir manusia. Hal tersebut tidak dapat dibendung maupun dibatasi negara manapun, bahkan setiap negara berlomba-lomba mengejar ketertinggalan perkembangan teknologi dan membuat inovasi-inovasi lainnya yang menunjang pemenuhan kebutuhan kehidupan manusia.

Pada masa sekarang ini kita berada di ruang revolusi teknologi yang berjalan secara mendasar dapat mengubah tata cara hidup kita, seperti dalam bekerja, dan bersosialisasi antara satu dengan lainnya. Dalam skala, ruang lingkup, dan kompleksitasnya, transformasi yang sedang terjadi berbeda dengan apa yang telah dialami manusia sebelumnya. Kita belum tahu persis apa yang akan terjadi di masa depan. Tetapi ada satu hal yang jelas: dunia harus merespon terhadap perubahan tersebut secara terintegrasi dan komprehensif dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan politik global, mulai dari sektor publik dan swasta, sampai akademisi, dan tentunya masyarakat sipil.

Era Revolusi Industri keempat ini diwarnai oleh kecerdasan buatan (artificial intelligence), super komputer, rekayasa genetika, teknologi nano, mobil otomatis, dan inovasi. Perubahan tersebut terjadi dalam kecepatan eksponensial yang akan berdampak

terhadap ekonomi, industri, pemerintahan, dan politik. Pada era ini semakin terlihat wujud dunia yang telah menjadi kampung global. Industri 4.0 adalah sebuah istilah yang diciptakan pertama kali di Jerman pada tahun 2011 yang ditandai dengan revolusi digital. Industri ini merupakan suatu proses industri yang terhubung secara digital yang mencakup berbagai jenis teknologi, mulai dari 3D printing hingga robotik yang diyakini mampu meningkatkan produktivitas.(Venti Eka Satya:2018)

Perkembangan revolusi industri di Indonesia juga menjadi sesuatu yang begitu penting dan berusaha mengejar ketertinggalan yang telah dikembangkan oleh negara lain. Revolusi Industri yang terjadi di Eropa khususnya membawa dampak di berbagai bidang kehidupan. Saat sekarang terdapat beberapa jenis pekerjaan dan usaha di Indonesia yang telah terkena dampak dari revolusi industri. Toko-toko yang konvensional telah mulai tergantikan dengan model sistem toko online, seperti tutupnya beberapa Giant Department Store¹, Ramayana² dll, dan berkembangnya tokopedia.com, bukalapak.com dll. Begitu pula dengan sistem transportasi seperti taksi konvensional yang lambat laun mengalami penurunan pendapatan³, bahkan diantaranya terdapat perusahaan taksi yang pailit//bangkrut. (Athoillah 2019)

Dampak revolusi industri tersebut tidak saja pada sektor industri dan bisnis saja. dampak tersebut juga menggapai sektor pemerintahan, seperti transformasi beberapa pekerjaan manual menjadi pekerjaan online seperti seperti sistem informasi kabupaten/

¹ today.line.me/id, Giant Tutup 6 Gerai Kalah Saing atau Transformasi Bisnis, <https://today.line.me/id/pc/article/Giant+tutup+6+gerai+kalah+saing+atau+transformasi+bisnis-0enKjz>

² cnbcindonesia.com, Sayonara Ramayana Sabang Kini Resmi Tutup Selamanya <https://www.cnbcindonesia.com/lifestyle/20190524151611-33-74917/sayonara-ramayana-sabang-kini-resmi-tutup-selamanya>

³ tirto.id, Nasib Taksi Express: Terbelit Utang, Aset Terpaksa Dijual, <https://tirto.id/nasib-taksi-express-terbelit-utang-aset-terpaksa-dijual-druZ>

kota, informasi pelayanan publik dll. Klaus Webb (2016), mengatakan bahwa inti dari dampak beragam dari revolusi industri 4.0 pada pemerintah, adalah:

- a. Teknologi akan semakin memungkinkan warga, menyediakan cara baru untuk menyuarakan pendapat mereka, mengoordinasikan upaya mereka dan mungkin menghindari pengawasan pemerintah. atau sebaliknya teknologi pengawasan baru yang memunculkan otoritas publik yang terlalu kuat.
- b. Struktur paralel akan dapat menyiarkan ideologi, merekrut pengikut, dan mengkoordinasikan tindakan melawan - atau terlepas dari - sistem pemerintahan resmi. Pemerintah akan dipandang sebagai pusat layanan publik yang dievaluasi kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang diperluas dengan cara yang paling efisien dan individual.
- c. Kemampuan pemerintah untuk beradaptasi yang akan menentukan kelangsungan hidup mereka. Jika mereka merangkul dunia perubahan yang mengganggu secara eksponensial, dan jika mereka menundukkan struktur mereka pada tingkat transparansi dan efisiensi yang dapat membantu mereka mempertahankan daya saing mereka, mereka akan bertahan sehingga pemerintah bertransformasi menjadi lebih ramping dan lebih efisien.

Dalam menghadapi tantangan perubahan di era globalisasi dunia termasuk pada dampak revolusi industri 4.0 pada pemerintahan dibutuhkan adaptasi penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Kota Bandung merupakan salah satu kota melakukan persiapan dalam menghadapi perubahan akibat revolusi industri 4.0. Presiden Joko Widodo (Jokowi) menilai, Bandung adalah kota di Indonesia yang paling siap menyambut revolusi industri 4.0. Hal itu karena ekonomi digital dan industri kreatif di Bandung berkembang pesat.⁴ Apresiasi presiden tersebut perlu diimplementasikan oleh pemerintah kota dengan melakukan persiapan pada segi kompetensi aparatur sebagai penggerak roda pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Perubahan tersebut perlu diarahkan pada transformasi kompetensi sumberdaya aparatur.

⁴ Tempo.co, Presiden: Bandung Paling Siap Sambut Revolusi Industri 4.0, <https://nasional.tempo.co/read/1145249/presiden-bandung-paling-siap-sambut-revolusi-industri-4-0>

Pemerintah Kota Bandung telah banyak mengembangkan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas PMPTSP) Kota Bandung merupakan salah satu perangkat daerah yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat di Kota Bandung.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas PMPTSP) Kota Bandung merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu Kota Bandung, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung. Berdasarkan Peraturan Daerah dimaksud, tugas pokok Dinas PMPTSP Kota Bandung adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan bidang pelayanan terpadu satu pintu.

Dinas PMPTSP telah mengembangkan beberapa aplikasi online pelayanan pemerintahan yang berbasis elektronik melalui website dpmptsp.bandung.go.id yang dapat membantu warga dalam mengurus berbagai pelayanan perizinan, diantaranya, aplikasi Gadget Mobile Application for License (GAMPIL), Kredit Melati, HAYU, dan Kredit Mesra. Selain pelayanan online tersebut Dinas PMPTSP juga memberikan pelayanan antar jemput berkas ijin atau non ijin oleh petugas ke kantor atau ke rumah pemohon melalui pos. Pelayanan ini untuk mempermudah pelayanan masyarakat dan meningkatkan produktivitas kegiatan perijinan.

Berdasarkan Laporan Detail Survey Kepuasan Masyarakat dengan periode 28/08/2019 sampai dengan 27/09/2019 terlihat bahwa dari 1427 jumlah peserta survey, menyatakan bahwa mutu pelayanan di Dinas PMPTSP memiliki Indeks Kepuasan

masyarakat rata-rata sebesar 80,14 dengan mutu B-Baik. Hal ini ditunjang oleh otomatisasi yang dilakukan melalui beberapa aplikasi dan layanan berbasis web di Dinas PMPTSP. Hal ini menjadi suatu tantangan bagi kompetensi aparatur di Dinas PMPTSP tersebut, karena semakin berkembangnya teknologi semakin memperkecil jumlah pekerjaan yang akan dilakukan oleh aparatur di Dinas PMPTSP.

Sejalan dengan yang disampaikan oleh Kaushik Das dkk, (2019) dalam *Automation and the future of work in Indonesia: Jobs lost, jobs gained, jobs changed* yang menyatakan bahwa *In Indonesia, collecting and processing data and physical activities in predictable settings all have a high potential to be automated—above 70 percent. Predictable physical activities and data collection each account for almost 20 percent of work hours in the Indonesian economy, while data processing accounts for about 10 percent.* Hal tersebut menandakan bahwa pekerjaan dengan kegiatan mengumpulkan dan memproses data serta aktivitas fisik, dapat diprediksi semuanya memiliki potensi tinggi untuk diotomatisasi sebesar di atas 70 persen. Kegiatan aktivitas fisik dan pengumpulan data diprediksi masing-masing menyumbang hampir 20 persen jam kerja dalam perekonomian Indonesia, sementara pemrosesan data menyumbang sekitar 10 persen. Kegiatan pengumpulan dan memproses data serta aktivitas fisik merupakan kegiatan yang juga terdapat di Dinas PMPTSP, sehingga dengan adanya otomatisasi dan internet of things beberapa pekerjaan di Dinas PMPTSP dapat diambil alih oleh aplikasi dan internet.

Hal lebih lanjut disampaikan oleh Kaushik Das dkk, (2019) bahwa 23 juta pekerjaan dapat dipindahkan oleh otomasi di Indonesia pada tahun 2030, antara 27 juta dan 46 juta pekerjaan baru dapat diciptakan pada periode yang sama. Kami membandingkan jumlah pekerjaan yang akan diganti dengan otomatisasi dengan jumlah

pekerjaan yang diciptakan oleh tujuh katalis kami serta perubahan tenaga kerja, antara 2014 dan 2030. Selain itu, sebuah penelitian telah menunjukkan bahwa secara rata-rata, 0,5 persen dari tenaga kerja telah bekerja di "pekerjaan baru" setiap tahun

Fenomena tersebut merupakan alasan mengapa perlunya transformasi kompetensi aparatur di Dinas PMPTSP. Transformasi kompetensi aparatur tersebut dapat menyesuaikan dengan pekerjaan yang baru yang akan terbentuk setelah diotomatisasinya pekerjaan sebelumnya, sehingga bila aparatur tidak mampu bertransformasi memenuhi kebutuhan pekerjaan maka dimutasi dan diganti oleh aparatur yang menguasai kompetensi yang dibutuhkan. Fenomena ini pernah terjadi ketika pekerjaan di Dinas PMPTSP yang dulunya pada tahun 2002 Pemerintah Kota Bandung membentuk Unit Pelayanan Satu Atap melalui Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 02 Tahun 2002. Pada saat itu pekerjaan masih banyak yang konvensional dan memerlukan tatap muka langsung dengan aparatur petugas pelayanan satu atap. Seiring waktu berjalan pekerjaan, kompetensi aparatur serta fungsi dan struktur organisasi pada Unit Pelayanan Satu Atap Kota Bandung banyak mengalami perubahan karena merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu di Kota Bandung. Karena Banyaknya tuntutan pelayanan dan pekerjaan, maka Pada Tahun 2007 Unit Pelayanan Satu Atap Kota Bandung berubah menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu melalui Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Bandung. Kemudian pada tahun 2013 menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 4 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota

Bandung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Bandung.

Dalam rangka memenuhi tuntutan era digitalisasi dan *Internet of things* serta guna menunjang pelaksanaan kegiatan pelayanan perizinan yang inovatif, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung telah menerapkan sistem pelayanan perizinan berbasis online semenjak bulan Mei Tahun 2015 lalu. Adanya sistem pelayanan tersebut diharapkan dapat memudahkan akses masyarakat dalam mengurus perizinan serta menghindari kegiatan pungutan liar (pungli) dalam pengurusan perizinan yang sebelumnya masih bersifat tradisional dan konvensional hingga sekarang menjadi Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 08 tahun 2016. Dalam menerapkan pelayanan secara online, Dinas PMPTSP telah melakukan perombakan organisasi dan pengembangan kompetensi aparatur sejak berdirinya pada tahun 2002 hingga sekarang guna memenuhi kebutuhan organisasi dan tuntutan pelayanan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang penelitian sebagaimana yang telah diuraikan di atas maka, kami tertarik untuk meneliti dengan judul **“TRANSFORMASI KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENGHADAPI REVOLUSI INDUSTRI DI KOTA BANDUNG (studi pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung)”**

1.2. Permasalahan

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan di atas sebelumnya, maka kami mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. adanya perubahan orientasi pekerjaan yang dulunya konvensional menjadi otomatisasi sehingga membutuhkan perubahan kompetensi aparatur.
2. dengan adanya sistem pelayanan perizinan berbasis online maka banyak pekerjaan yang berubah di Dinas PMPTSP
3. dalam kurun Tahun 2002 hingga sekarang ini, struktur Organisasi Dinas PMPTSP Kota Bandung banyak mengalami perubahan karena tuntutan zaman.
4. aparatur tidak mampu bertransformasi memenuhi kebutuhan pekerjaan maka dimutasi dan diganti oleh aparatur yang menguasai kompetensi yang dibutuhkan.

1.2.2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, agar permasalahan penelitian ini tidak meluas dan dapat terfokus pada permasalahan yang telah diidentifikasi, maka kami membatasi masalah pada transformasi kompetensi aparatur dalam menghadapi revolusi industri 4.0 di Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam kurun waktu sejak pembentukan unit pelayanan satu atap pada tahun 2002 sampai tahun 2020.

1.2.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi dan Pembatasan Masalah yang telah diuraikan di atas, maka kami merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana transformasi kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0 di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung?
2. Perubahan-Perubahan apakah yang terjadi dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0. di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung?
3. Kompetensi apakah yang perlu dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran dalam mendalami transformasi kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0, sedangkan tujuan yang hendak dicapai dengan dilakukannya penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui dan mengkaji Bagaimana transformasi kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0 di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.
- 2) Untuk mengetahui dan mengkaji Perubahan-Perubahan apakah yang terjadi dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0. di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung
- 3) Untuk mengetahui dan mengkaji Kompetensi apakah yang perlu dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0

.1.4. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian di atas maka kegunaan dari penelitian ini adalah :

- 1) Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Daerah dalam melakukan pengkajian lebih lanjut mengenai transformasi kompetensi aparatur dalam menghadapi revolusi Industri 4.0
- 2) Sebagai bahan masukan bagi peneliti lainnya yang berminat untuk meneliti lebih jauh dan komprehensif mengenai transformasi kompetensi aparatur dalam menghadapi revolusi Industri 4.0.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Tinjauan Hasil Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini, peneliti menggali informasi dari penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan, baik mengenai kekurangan atau kelebihan yang sudah ada. Selain itu, peneliti juga menggali informasi dari buku-buku maupun penelitian-penelitian dalam rangka mendapatkan suatu informasi yang ada sebelumnya tentang teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah.

Penelitian mengenai pengembangan kompetensi aparatur sipil negara telah dilakukan oleh Dewi Sartika dan Mayahayati Kusumaningrum pada tahun 2017 dengan judul Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara di Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, dari Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 serta faktor yang mempengaruhinya. Dengan metode deskriptif kualitatif, data sekunder dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbandingan antara postur kepegawaian, rasio Pimpinan Tinggi berdasar gender, dan akomodir putra daerah yang masih tergolong kecil; layanan publik menunjukkan inovasi pelayanan publik telah berjalan dengan lebih baik ditandai dengan reformasi pada sistem pelayanan publik. Pengembangan kompetensi masih dianggap menjadi ranah BKD dan belum menjadi prioritas kebutuhan pemerintah

daerah berbasis *regional content*, pengembangan kompetensi masih terkendala dengan minimnya anggaran dan tenaga pengelola, adanya kebijakan pusat yang inkonsisten yang tidak mampu diikuti oleh daerah.

Kemudian penelitian lainnya yaitu Sella Widi Amila, 2019, meneliti Pengaruh Pelatihan, Website Usability dan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Efektivitas Penerapan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) online (Studi Kasus: Aparatur Sipil Negara di Jawa Barat). Penelitian ini bertujuan untuk 1) menguji pengaruh Pelatihan SKP online Aparatur Sipil Negara Provinsi Jawa Barat terhadap kompetensi ASN. 2). menguji pengaruh Website Usability SKP online Aparatur Sipil Negara Provinsi Jawa Barat terhadap kompetensi ASN 3). menguji pengaruh Pelatihan SKP online Aparatur Sipil Negara Provinsi Jawa Barat terhadap keefektifan penerapan SKP online. 4). Menguji pengaruh Website Usability SKP online Aparatur Sipil Negara Provinsi Jawa Barat terhadap keefektifan penerapan SKP online. 5). Menguji pengaruh Kompetensi Aparatur Sipil Negara Provinsi Jawa Barat dalam mengerjakan SKP online terhadap keefektifan penerapan SKP online.

Model pemecahan masalah dengan menggunakan Analisis Jalur (Path Analysis) yang bertujuan untuk memperkirakan seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel pelatihan (X1) dan website usability (X2) terhadap variabel kompetensi ASN dalam mengerjakan SKP online (Y) dan dampaknya pada variabel efektivitas penerapan sistem Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) online(Z).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh gabungan dari pelatihan (X1) dan website usability (X2) terhadap kompetensi ASN adalah sebesar 35,5% sementara sisanya 65,5% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam

penelitian, kemudian pengaruh gabungan dari pelatihan (X1) dan website usability (X2) dan kompetensi Aparatur Sipil Negara (Y) terhadap efektifitas Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) online (Z) adalah sebesar 58,6% sementara sisanya 41,4% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak diteliti. Maka secara keseluruhan dari variabel yang diteliti saat ini menunjukkan adanya pengaruh yang diberikan oleh variabel-variabel tersebut terhadap efektifitas kompetensi Aparatur Sipil Negara dan dampaknya terhadap efektifitas Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) online di Aparatur Sipil Negara Jawa Barat

Penelitian lainnya dilakukan oleh Alfifto Tanjung dan Ritha F Dalimunthe (2019) dengan judul Perencanaan Sumber Daya Manusia di Era Revolusi Industri 4.0. Penelitian ini bertujuan meningkatkan keberhasilan kerja yang dapat digunakan sebagai uji coba oleh para akademisi dan menentang peta jalan strategis terperinci untuk transisi yang sukses dari manufaktur tradisional ke Industri 4.0. Jelas memiliki pemahaman yang mendalam tentang keunikan Industry 4.0 adalah prasyarat untuk pengembangan roadmap dan teknologi strategis. Penelitian ini bersifat konseptual, dimana hasil pemikiran dalam penelitian ini berdasarkan review literature artikel-artikel ilmiah dan jurnal terdahulu yang bertujuan untuk meningkatkan kerangka kerja yang dapat digunakan sebagai batu ujian oleh para akademisi dan praktisi terhadap pengembangan roadmap strategis terperinci untuk transisi yang sukses dari manufaktur tradisional ke Industri 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa memungkinkan organisasi untuk melakukan secara kompetitif dalam lanskap yang berubah ini, perubahan teknologi yang disebabkan oleh Industry 4.0 memerlukan perubahan yang sama signifikan terhadap praktik manajemen awal. Aplikasi seluler pintar bersama dengan AR / VR akan menarik bakat generasi mendatang ke arah organisasi dan memfasilitasi jarak jauh interaksi antar tim.

Baik perubahan struktur organisasi dan gaya kepemimpinan akan diperlukan untuk implementasi SHR 4.0 yang efisien yang akan memungkinkan departemen SDM untuk memainkan peran yang lebih strategis dalam pertumbuhan organisasi secara keseluruhan.

Untuk lebih jelasnya perbandingan penelitian-penelitian tersebut dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 2.1.
Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama/(Tahun)	Judul	Tujuan Penelitian
1.	- Dewi Sartika - Mayahayati Kusumaningrum (2017)	Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.	Mendeskripsikan pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara di Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, dari Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 serta faktor yang mempengaruhinya.
2.	Sella Widi Amila, (2019).	Pengaruh Pelatihan, Website Usability dan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Efektivitas Penerapan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) online (Studi Kasus: Aparatur Sipil Negara di Jawa Barat	1) menguji pengaruh Pelatihan SKP online Aparatur Sipil Negara Provinsi Jawa Barat terhadap kompetensi ASN. 2) menguji pengaruh Website Usability SKP online AparaturSipil Negara Provinsi Jawa Barat terhadap kompetensi ASN. 3). menguji pengaruh Pelatihan SKP online Aparatur Sipil Negara Provinsi Jawa Barat terhadap keefektifan penerapan SKP online. 4). Menguji pengaruh Website Usability SKP online Aparatur Sipil Negara Provinsi Jawa Barat terhadap keefektifan penerapan SKP online. 5). Menguji pengaruh Kompetensi Aparatur Sipil Negara Provinsi Jawa Barat dalam mengerjakan SKP online terhadap keefektifan penerapan SKP online.
3.	- Alfifto Tanjung - Ritha F Dalimunthe (2019)	Perencanaan Sumber Daya Manusia di Era Revolusi Industri 4.0.	meningkatkan keberhasilan kerja yang dapat digunakan sebagai uji coba oleh para akademisi dan menentang peta jalan strategis terperinci untuk transisi yang sukses dari manufaktur tradisional ke Industri 4.0.

Penelitian tersebut berbeda dengan penelitian kami, yang berjudul “*Transformasi Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0 di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung*”. Perbedaan tersebut terdapat pada tema dan fokus penelitiannya bila dibandingkan dengan penelitian-penelitian di atas. Penelitian kami bertujuan untuk mengkaji dan mengkaji bagaimana transformasi kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0 di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, untuk mengetahui dan mengkaji Bidang Pekerjaan apakah yang berubah di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0 dan untuk mengetahui dan mengkaji Kompetensi apakah yang perlu dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0

2.2. Kajian Teoritis

2.2.1. Transformasi Kompetensi Aparatur Sipil Negara

Dalam Undang-Undang 5 Tahun 2014 pasal 11 menyebutkan bahwa Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. ASN bertugas untuk melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang

profesional dan berkualitas; dan mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Melalui tugas pelaksanaan kebijakan publik dan memberikan pelayanan publik, ASN dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat. Selama ini pelayanan publik dan kegiatan perkantoran yang dilakukan aparatur banyak menggunakan kertas. Setelah memasuki era yang serba digital dengan big data, Aparatur menghadapi tantangan yang sangat dinamis dan kompleks, sehingga harus segera menyesuaikan dengan perkembangan teknologi karena teknologi informasi dan komunikasi telah memasuki pelbagai bidang masyarakat.

Untuk lebih jelasnya, berikut ini akan digambarkan mengenai definisi, teori dan konsep mengenai transformasi, kompetensi dan Aparatur Sipil Negara, sehingga jelas pendeskripsian transformasi kompetensi aparatur sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

2.2.1.1. Transformasi

Menurut Zaeny (2005), transformasi berasal dari kata berbahasa Inggris yaitu transform yang artinya mengendalikan suatu bentuk dari satu bentuk ke bentuk yang lain. Pengertian Transformation dikemukakan oleh Antoniades (1990: 65) bahwa *transformation is a change process of the forms which reached a final level by giving a reaction to the similar alteration of the outside and inside*, yang bermakna bahwa proses perubahan bentuk yang mencapai tingkat akhir dengan memberikan reaksi terhadap perubahan serupa dari luar dan dalam.

Handayani (2011) menggambarkan transformasi sebagai perubahan bentuk, rupa, sifat dan sebagainya. Perubahan yang dimaksud merujuk pada sosio-kultural. Sosio-

kultural yang akan dibahas lebih pada aspek perilaku keagamaan. Sehingga transformasi yang dimaksud adalah pergeseran perilaku keagamaan masyarakat, dari perilaku sinkretis menuju perilaku puritan.

Sembiring 2006 dalam kutipannya pada pendapat Laseau 1980, yang mengemukakan kategori transformasi sebagai berikut:

1. Transformasi bersifat Tipologikal (geometri) bentuk geometri yang berubah dengan komponen pembentuk dan fungsi ruang yang sama.
2. Transformasi bersifat gramatikal hiyasan (ornamental) dilakukan dengan menggeser, memutar, mencerminkan, menjungkirbalikkan, melipat dll.
3. Transformasi bersifat reversal (kebalikan) pembalikan citra pada figur objek yang akan ditransformasi dimana citra objek dirubah menjadi citra sebaliknya.
4. Transformasi bersifat distortion (merancukan) kebebasan perancang dalam beraktifitas.

Transformasi juga pasti membutuhkan suatu proses. Zaeny (2005) menggambarkan suatu proses transformasi dengan tiga unsur. Unsur-unsur tersebut meliputi:

- a. Perbedaan merupakan aspek yang sangat penting di dalam proses transformasi.
- b. Konsep ciri atau identitas yang merupakan acuan di dalam suatu proses transformatif kalau dikatakan sesuatu itu berbeda, maka haruslah jelas perbedaan dari hal apa, ciri sosial, ekonomi atau ciri penerapan dari sesuatu.
- c. Proses transformasi selalu bersifat historis yang terikat pada sekalian wakil yang berbeda. Oleh karena itu transformasi selalu menyangkut perubahan masyarakat dari suatu masyarakat lebih sederhana ke masyarakat yang lebih modern.

Proses transformasi merupakan proses perubahan yang terjadi yang mempunyai keterkaitan erat dengan emosional (sistem nilai) yang ada dalam masyarakat yang terjadi sedikit demi sedikit atau secara perlahan, yang tidak terduga awal mulanya dan sampai kapan berakhirnya tergantung dari faktor yang mempengaruhinya, komprehensif dan berkesinambungan. Proses transformasi mengandung dimensi waktu dan perubahan sosial budaya masyarakat yang menempati yang muncul melalui proses yang panjang yang selalu terkait dengan aktivitas-aktivitas yang terjadi pada saat itu. Dengan demikian transformasi adalah perubahan yang terjadi dari keadaan yang sebelumnya menjadi baru sama sekali. Perubahan tersebut dikarenakan kondisi masyarakat yang berubah, perubahan dapat terjadi dari faktor internal seperti pola pikir masyarakat maupun faktor eksternal seperti lingkungan. Dengan demikian, masyarakat yang sudah mengalami pola pikir yang berbeda, maka cara memandang suatu hal juga akan berbeda pula.

2.2.1.2. Kompetensi

Kompetensi menurut Spencer and Spencer (1993:9) adalah; “*an underlying characteristic of an individual that is causally related to criterion-referenced effective and/or superior performance in a job or situation*”. Berdasarkan definisi tersebut, kompetensi merupakan karakteristik dasar individual yang berpengaruh dalam memenuhi kriteria-kriteria yang diperlukan sebagai individu yang memiliki kinerja yang efektif dan atau superior dalam suatu pekerjaan atau dalam menghadapi suatu pekerjaan atau dalam menghadapi suatu situasi. *Underlying characteristic* berarti kompetensi tertanam dalam kepribadian seseorang dan dapat memprediksi perilaku seseorang dalam berbagai situasi dan pekerjaan, *causally related* berarti kompetensi menyebabkan atau memprediksikan perilaku dan performansi. Sedangkan *criterion referenced* berarti kompetensi dapat

memprediksi orang yang berkinerja dengan baik atau buruk, sesuai dengan hasil pengukuran kriteria tertentu.

Menurut Wibowo (2012:324) memberikan pengertian kompetensi adalah Kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Menurut Henry Fizal Noor (2015: 111) kompetensi adalah: “Akumulasi dari pengetahuan dan hasil penelitian dan pengalaman secara kuantitatif maupun kualitatif dalam bidangnya, sehingga dapat menghasilkan inovasi sesuai dengan tuntutan zaman.

Wibowo (2012:324) mengemukakan terdapat tiga indikator kompetensi, yaitu kemampuan, pengetahuan, dan sikap kerja. Pendapat yang senada juga dikemukakan Hutapea dan Nurianna (2008) mengemukakan standar kompetensi yang mencakup tiga aspek yang selanjutnya akan menjadi indikator kompetensi yaitu sebagai berikut :

1. Pengetahuan (knowledge), yang berkaitan dengan pekerjaan, yaitu mengetahui dan memahami pengetahuan di bidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawab, mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur dan teknik.
2. Keterampilan (skills), kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan maupun secara lisan.
3. Sikap (attitude), memiliki kemampuan dalam berkreaitivitas dalam bekerja, semangat kerja yang tinggi dan memiliki kemampuan dalam perencanaan.

Adapun yang harus dilakukan dalam mengelola kompetensi menurut Moeheriono (2014:292) adalah:

1. Merencanakan kompetensi. Pada tahap ini, organisasi harus berpijak pada visi dan misi instansi yang kemudian diterjemahkan kedalam strategi fungsional yang ada. Maksudnya visi dan misi ini diterjemahkan kedalam

strategi pengelolaan SDM-nya yang kemudian diterjemahkan menjadi tuntutan kompetensi SDM yang harus dipenuhi.

2. Pengorganisasian kompetensi. Setelah pemetaan kompetensi diketahui, organisasi harus melakukan pengelompokkan atas kompetensi tersebut. Pengelompokkan dilakukan melalui penentuan bidang-bidang kompetensi inti yang merupakan tonggak organisasi, maupun bidang kompetensi pendukung.
3. Mengembangkan kompetensi. Upaya ini dilakukan dengan melakukan penelitian terhadap kompetensi yang saat ini telah dimiliki oleh SDM yang ada, kemudian dibandingkan dengan pemetaan kompetensi yang telah dibuat sehingga dapat diketahui kesenjangan/ketidakseimbangan antara kompetensi yang seharusnya dimiliki dengan yang diharapkan. Berangkat dari kondisi ini, selanjutnya organisasi melakukan berbagai upaya pembangunan dan pengembangan kompetensi SDM sehingga peta kompetensi tadi dapat terisi dengan baik.
4. Melakukan evaluasi terhadap kompetensi yang sudah dibangun dan dikembangkan untuk mengetahui sejauh mana upaya yang telah dilakukan telah mencapai peta kompetensi yang telah disusun. Upaya evaluasi harus senantiasa memperhatikan perkembangan situasi yang ada, sehingga apabila diperlukan, organisasi harus juga melakukan berbagai penyesuaian baik terhadap peta kompetensi maupun program pembangunan kompetensinya.

2.2.1.3. Aparatur Sipil Negara

Menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Aparatur Sipil Negara adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh

pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan di gaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Aparatur Sipil Negara terdiri dari pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

Widjaja (2006) mengemukakan pengertian Aparatur atau Pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha. Senada dengan hal tersebut, Setyawan Salam (2004:169) mengemukakan bahwa aparat pemerintah adalah pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Kualitas aparatur dalam setiap instansi memberikan dampak yang lebih baik terhadap peningkatan kualitas birokrasinya. Tentu saja, kinerja yang dilakukan juga akan mengalami peningkatan. Kompetensi aparatur akan mempengaruhi kinerja yang dilakukan. Kinerja aparatur akan berkesinambungan mempunyai dampak signifikan terhadap output yang dihasilkan dari kinerja pegawai (Hayat 2017:154). SDM aparatur sebagai penggerak dan penyelenggara tugas-tugas pemerintahan memegang peranan penting dalam suatu sistem pemerintahan (Setiawan, 2014: 174) oleh karena itu, pondasi dasar transformasi aparatur seutuhnya harus dimulai dari reformasi terhadap pengelolaan manajemen dan pengembangan SDM aparturnya.

Bella (2018) mengatakan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi poin penting untuk mendorong suatu negara berevolusi ke generasi industri selanjutnya, tak terkecuali Indonesia. Selain dibutuhkan investasi dan teknologi, SDM yang terampil pun tengah disiapkan untuk menyambut Industri 4.0.

Haryono (2018) mengatakan dalam menghadapi revolusi industri 4.0, sedikitnya ada tiga hal yang berkaitan dengan SDM yang perlu diperhatikan semua pihak yaitu :

- 1) Pertama adalah kualitas, yaitu upaya menghasilkan SDM yang berkualitas agar sesuai dengan kebutuhan pasar kerja yang berbasis teknologi digital.
- 2) Kedua, adalah masalah kuantitas, yaitu menghasilkan jumlah SDM yang berkualitas, kompeten dan sesuai kebutuhan industri.
- 3) Ketiga, adalah masalah distribusi SDM berkualitas yang masih belum merata.

Dalam menghadapi industri 4.0 ini , pemerintah Indonesia telah menyusun strategi pengembangan SDM untuk memiliki daya saing yang baik dalam mengimplementasikan era ini. Hal ini sebagai langkah strategis pembangunan Indonesia yang dituangkan ke dalam dokumen strategis Indonesia menghadapi Industri 4.0 “ Making Indonesia 4.0”. Seperti dinyatakan oleh Menteri Perindustrian Airlangga Hartarto yang meminta masyarakat tidak perlu khawatir menghadapi revolusi industri 4.0 karena justru memberi kesempatan untuk Indonesia berinovasi. Dengan adanya revolusi industri 4.0 ini, industri dinilai bakal kembali menjadi mainstream atau arus utama di dalam pembangunan nasional. Airlangga menambahkan revolusi industri 4.0 seharusnya lebih mudah dihadapi Indonesia yang telah menghadapi revolusi industri 3.0 di mana otomatisasi dan robotik telah banyak dilakukan. Pembangunan infrastruktur pemerintah juga dinilai perlu mendanai pembangunan infrastruktur yang tepat untuk mendukung visi pemerintah dalam rangka menghadapi industri 4.0 yang dinilai akan sangat bergantung kepada pola ekonomi digital (Warta Ekonomi, 2018).

Maresova dkk. (2018) juga menyatakan kompetensi utama yang relevan di masa depan adalah kompetensi yang berkaitan dengan IT, perangkat lunak (software), program aplikasi, dan sistem otomatis. Kompetensi ini akan melibatkan tidak hanya pengetahuan dasar dan kemampuan untuk menggunakan perangkat digital, aplikasi, Web 2.0, dan alat

elektronik apapun, tetapi juga keterampilan yang berorientasi pengguna akan diperlukan (misalnya CAD: Computer Aided Design, CRM: Customer Relationship Management, ERP :Enterprise Resource Planning). Di samping kualifikasi profesional spesifik dan kompetensi IT, keterampilan dan kompetensi yang lebih umum juga akan semakin penting: keterampilan komunikasi, keterampilan sosial, keterampilan organisasi, kerja tim, pekerjaan proyek, tetapi juga kesadaran antar budaya dan keterampilan bahasa. Pekerja di masa depan akan diharapkan untuk berpartisipasi dalam pendidikan seumur hidup untuk memajukan mereka keterampilan dan tetap terbuka untuk inovasi.

2.2.2. Revolusi Industri 4.0

Revolusi industri 4.0 sudah di depan mata. Di dalam era Revolusi Industri 4.0 ditandai dengan kemunculan teknologi kecerdasan buatan, superkomputer, robotik guna membantu pekerjaan yang dilakukan manusia. Bahkan revolusi industri generasi keempat ini telah dibicarakan dan gaungnya semakin nyaring terdengar di Indonesia sebagaimana kota-kota besar yang menerapkan konsep *smart city*. Apalagi sejak Pemerintah RI telah me-launching peta jalan atau roadmap yang disebut “Making Indonesia 4.0”. Pemerintah RI berharap, sektor Industri 4.0 ini mampu menyumbang penciptaan lapangan kerja lebih banyak serta investasi baru yang berbasis teknologi.

Lu (2017) mengemukakan bahwa "Industri 4.0 dapat diringkaskan sebagai proses manufaktur yang terintegrasi, disesuaikan, dioptimalkan, berorientasi layanan, dan interoperable yang berkorelasi dengan algoritma, data besar, dan teknologi tinggi". Kemudian, Lasi dkk. (2014) menyatakan "Industri 4.0 menggambarkan peningkatan digitalisasi dan otomatisasi lingkungan manufaktur, serta penciptaan rantai nilai digital

untuk memungkinkan komunikasi antara produk, lingkungan mereka dan mitra bisnis" dan Hermann dkk. (2016) mendefinisikan Industri 4.0 sebagai "istilah kolektif untuk teknologi dan konsep rantai nilai organisasi".

The World Economic Forum (WEF) telah menyatakan bahwa paradigma revolusi industri 4.0 memiliki karakter yang ditandai oleh perpaduan teknologi yang mengaburkan garis antara bidang fisik, digital, dan biologi". Teknologi saat ini termasuk kecerdasan buatan (Artificial intelligence-AI), robotika, Internet of Things (IoT), kendaraan otonom, pencetakan 3-D, nanoteknologi, bioteknologi, ilmu material, penyimpanan energi, dan komputasi kuantum (Deloitte, 2015; Ślusarczyk, 2018).

Selanjutnya Lewis dan Naden (2018) mengatakan , "Industri 4.0 mewakili cakupan banyak perubahan sosial, terkait pekerjaan, khusus industri dan teknologi. Ini adalah transformasi digital dari pasar industri dengan manufaktur pintar yang saat ini berada di garis depan ". Sementara itu menurut Rosyadi (2018), berbeda dengan revolusi industri sebelumnya, revolusi industri generasi ke-4 ini memiliki skala, ruang lingkup dan kompleksitas yang lebih luas. Kemajuan teknologi baru yang mengintegrasikan dunia fisik, digital dan biologis telah mempengaruhi semua disiplin ilmu, ekonomi, industri dan pemerintah.

Konsep revolusi industri 4.0 pertama kali diperkenalkan oleh Profesor Klaus Schwab. Ekonom terkenal asal Jerman yang menulis dalam bukunya, *The Fourth Industrial Revolution* bahwa konsep itu telah mengubah hidup dan kerja manusia. Klaus Schwab, 2016 melalui *The Fourth Industrial Revolution* menyatakan bahwa dunia telah mengalami empat tahapan revolusi, yaitu: 1) Revolusi Industri 1.0 terjadi pada abad ke 18 melalui penemuan mesin uap, sehingga memungkinkan barang dapat diproduksi secara

masal, 2) Revolusi Industri 2.0 terjadi pada abad ke 19-20 melalui penggunaan listrik yang membuat biaya produksi menjadi murah, 3) Revolusi Industri 3.0 terjadi pada sekitar tahun 1970-an melalui penggunaan komputerisasi, dan 4) Revolusi Industri 4.0 sendiri terjadi pada sekitar tahun 2010an melalui rekayasa intelegensi dan internet of thing sebagai tulang punggung pergerakan dan konektivitas manusia dan mesin.

Revolusi digital menciptakan peluang baru untuk komunikasi dan "mobilitas" yang melengkapi dan meningkatkan mobilitas fisik. Sangat mungkin bahwa revolusi industri keempat akan memiliki efek yang sama, karena penyatuan dunia fisik, digital, dan biologis akan semakin melampaui batasan waktu / ruang sedemikian rupa untuk mendorong mobilitas. Oleh karena itu, salah satu tantangan revolusi industri keempat adalah tata kelola mobilitas manusia untuk memastikan bahwa manfaatnya sepenuhnya direalisasikan dengan menyelaraskan hak dan kewajiban kedaulatan dengan hak dan aspirasi individu, merekonsiliasi keamanan nasional dan manusia, dan menemukan cara untuk menjaga harmoni sosial dalam di tengah meningkatnya keanekaragaman.

Dalam revolusi industri keempat, konektivitas digital yang dimungkinkan oleh teknologi perangkat lunak secara mendasar mengubah masyarakat. Skala dampak dan kecepatan perubahan yang terjadi telah membuat transformasi yang terjadi sangat berbeda dari revolusi industri lainnya dalam sejarah manusia.

Sejarah globalisasi menunjukkan bahwa setiap perubahan zaman memiliki core (penggeraknya) masing-masing. Uraian Friedman, Ritzer, dan Toffler menunjukkan bahwa gerak perubahan itu selalu dipicu oleh perkembangan teknologi yang melahirkan era revolusi industri 4.0, yang tidak hanya tidak hanya sekedar membuka interaksi secara luas namun juga mendisrupsi berbagai bidang kehidupan manusia. Fenomena disrupsi

tidak hanya terjadi dalam dunia bisnis saja. Namun telah meluas dalam bidang lainnya seperti pendidikan, pemerintahan, budaya, politik, dan hukum. Pada bidang politik misalnya, gerakan-gerakan politis untuk mengumpulkan massa melalui konsentrasi massa telah digantikan dengan gerakan berbasis media sosial. Bidang pemerintahan pun kini juga ditantang untuk melaksanakan birokrasi secara efektif efisien berbasis e governance.(Prasetyo & Trisyanti : 2018).

Pada prinsipnya dari teori dan konsep di atas dapat dikatakan bahwa industri 4.0 adalah masa terjadinya perubahan (transformation) rantai nilai (value chain) industri yang berbasis teknologi digital, automasi dan integrasi teknologi informasi dan telekomunikasi dengan seluruh proses produksi dan pelayanan industri.

Sementara itu Kergroach (2017) menyatakan pekerjaan baru dalam era industri 4.0 akan membutuhkan kompetensi dan keterampilan baru. Perpaduan keterampilan yang diperlukan untuk tampil dalam masyarakat modern telah menjadi semakin kompleks dan akan terus berkembang seiring dengan perkembangan lingkungan kerja yang ditingkatkan teknologi, yang membutuhkan generasi pekerja di masa depan untuk mengembangkan kecakapan digital dan kapasitas belajar seumur hidup pada usia dini. Untuk saat ini, tugas-tugas yang lebih sulit untuk diotomatisasi melibatkan kemampuan pemecahan masalah, intuisi, kreativitas, dan persuasi Keterampilan lunak (soft skill) seperti pengorganisasian diri (Self organization) , manajemen, kerja tim (teamwork) , atau keterampilan komunikasi (communication skill) juga cenderung tumbuh penting di dunia yang baru muncul. Perusahaan akan membangun sumber daya manusia mereka di sekitar keterampilan baru, juga menerapkan perubahan organisasi dan mengadopsi praktik

manajemen baru untuk memastikan penggunaan aset tidak berwujud mereka secara efisien.

Menurut Haryono (2018) untuk menjawab tantangan era revolusi industri 4.0 tidak cukup hanya dengan literasi manusia lama, yang hanya mendasarkan pada kemampuan membaca, menulis dan menghitung. Dalam industri 4.0, modal dasar SDM yang harus dimiliki adalah : keterampilan yaitu kepemimpinan (leadership) dan bekerja dalam team (teamwork), kelincahan dan kematangan budaya (cultural agility), dengan latar belakang budaya yang berbeda tetap bisa bekerja sama, dan entrepreneurship (termasuk sociopreneurship)

2.2.2.1. Sejarah Revolusi Industri

Tjandrawinata (2017) menjelaskan bahwa Revolusi industri (RI) pertama yang dimulai sejak 1784 memperkayakan air dan kekuatan uap untuk mekanisasi sistem produksi. RI kedua yang dimulai tahun 1870 menggunakan daya listrik untuk melangsungkan produksi massal. Sedangkan RI ketiga yang dimulai tahun 1969 menggunakan kekuatan elektronik dan teknologi informasi untuk otomatisasi proses produksi. Sekarang dunia telah memasuki era baru RI keempat, di mana kekuatannya bertopang pada revolusi industri ketiga. Dalam abad ini, RI ini ditandai dengan bersatunya beberapa teknologi sehingga kita melihat suatu area baru yang terdiri dari tiga bidang ilmu independen: fisika, digital dan biologi.

Sebenarnya, dunia sudah sangat maju akibat RI ketiga yang juga disebut sebagai revolusi digital. Dalam tahap ini, dunia memperoleh internet dengan interkonektivitas yang begitu cepat. Tak terpikir sebelumnya bahwa kita bisa menjelajahi dunia maya dengan menggunakan komputer. Di samping itu, kita

sekarang dapat melihat berbagai otomatisasi terjadi pada pabrik-pabrik yang memproduksi barang secara masal, data pada setiap bagian suatu organisasi yang masif jumlahnya yang saat ini dikenal sebagai “big data”, serta sarana logistik yang terorganisasi dengan begitu baik. Hal ini dimungkinkan karena ruang lingkup otomatisasi dapat ditingkatkan mengikuti Hukum Moore – suatu pengamatan bahwa jumlah transistor pada suatu sirkuit terpadu meningkat dua kali lipat setiap dua tahun. Selain menyebabkan kerusakan lingkungan akibat pertanian modern, kemajuan bidang otomatisasi juga telah menyebabkan munculnya "revolusi hijau." Hukum Moore umumnya mengacu langsung ke sirkuit elektronik yang menjadi teknologi dasar dalam era ini. Hukum ini memiliki implikasi yang lebih luas yaitu bahwa output bisa bertumbuh sebagai fungsi eksponensial input. Hukum Moore menghasilkan daya komputasi yang semakin besar yang memungkinkan terjadinya otomatisasi dari proses yang sangat kompleks sekalipun. Di beberapa bidang, seperti bioteknologi, laju inovasi bahkan telah melampaui Hukum Moore. Ambil suatu contoh: Akibat inovasi bioteknologi, biaya sekuensing genom telah jatuh dari USD 100.000 pada tahun 2001 menjadi USD 5.000 di 2010, dan sekarang hanya tinggal USD 1.400. Moore juga memperkenalkan teori "Crossing the chasm"(Melintas jurang). Konsep ini mengakui adanya kesenjangan antara para pengadopsi awal teknologi baru dan mayoritas awal sebagai para pengadopsi di kemudian hari. Jurang ini paling mudah dijembatani oleh inovasi berkelanjutan yang dapat meminimalkan gangguan terhadap konsumen.

Revolusi Industri keempat bertopang pada RI ketiga, dengan ciri transformasi yang berbeda dari revolusi sebelumnya. RI keempat bahkan menjadi fokus utama perdebatan pada Pertemuan Tahunan Forum Ekonomi Dunia (World Economic Forum,

WEF) pada tanggal 2013 Januari 2016 di Davos, Swiss. Setidaknya ada tiga hal yang membedakan RI keempat dibanding RI sebelumnya. Tiga hal tersebut menjadi alasan mengapa transformasi yang terjadi saat ini bukan merupakan suatu perpanjangan revolusi digital, namun lebih merupakan suatu revolusi transformasi baru. Pertama, inovasi dapat dikembangkan dan menyebar jauh lebih cepat dari sebelumnya. Kecepatan terjadinya terobosan-terobosan baru pada era ini terjadi pada skala eksponensial dan bukan lagi pada skala linear. Kedua, penurunan biaya produksi marjinal dan munculnya platform yang dapat menyatukan dan mengkonsentrasikan beberapa bidang keilmuan terbukti meningkatkan output pekerjaan. Transformasi ini mengakibatkan perubahan dengan ruang lingkup yang begitu luas sehingga menyebabkan perubahan pada seluruh sistem produksi, manajemen, maupun tata kelola. Ketiga, revolusi secara global ini akan berpengaruh besar dan terbentuk di hampir semua negara di dunia, di mana cakupan transformasi ini terjadi pada setiap bidang industri, dan bahkan akan mempunyai dampak menyeluruh pada level sistem di banyak tempat.

2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan kerangka konsep yang sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya mengenai konsep transformasi kompetensi aparatur dan revolusi industri serta kompetensi apa yang dibutuhkan aparatur di era revolusi industri 4.0 di Pemerintah Kota Bandung khususnya pada Dinas PMPTSP, maka kami mengolah dan membentuk kerangka pemikiran sebagaimana penjelasan selanjutnya.

Proses globalisasi yang menjalar ke seluruh dunia menawarkan era industri 4.0, yang akan memberikan dampak pada segi kehidupan manusia, termasuk sisi ekonomi, sosial, budaya, politik dan pemerintahan. Adanya transformasi dalam proses industri di

berbagai belahan dunia yang menggunakan teknologi informasi dan telekomunikasi yang serba inovatif, koneksi cepat, real time yang dapat mendukung pengambilan keputusan lebih cepat dan tepat sasaran, yang menggunakan analisis big data, akan membuat proses produksi berjalan efisien.

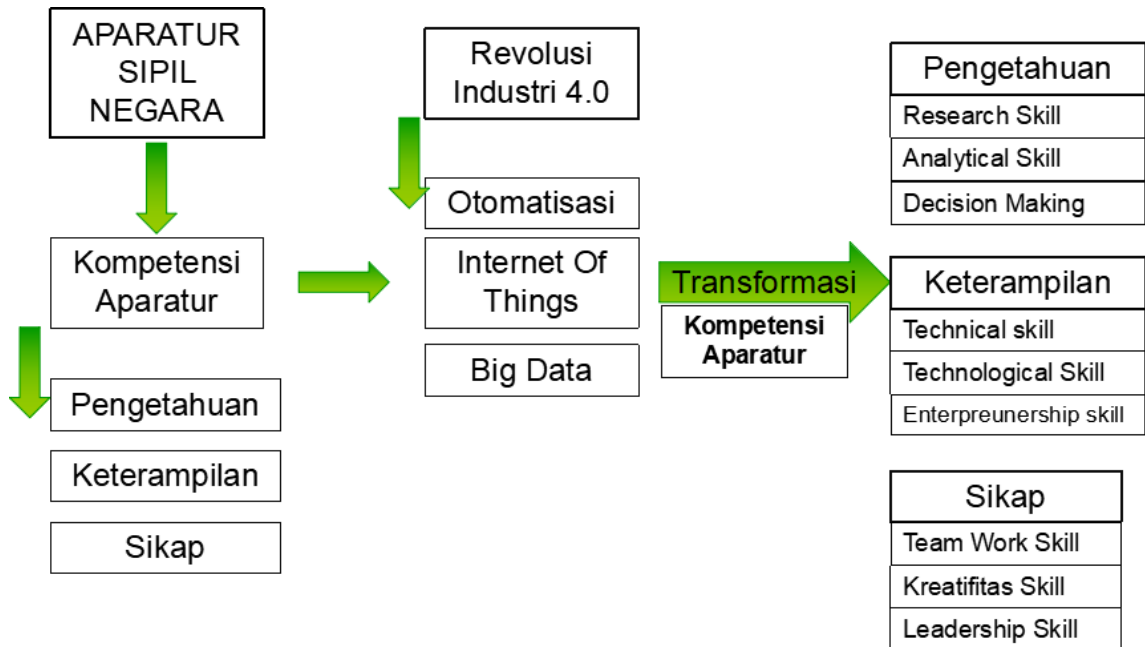
Kergroach (2017) bahkan menyatakan otomatisasi tidak lagi terbatas pada tugas-tugas fisik atau manual, tugas-tugas kotor, berbahaya, atau membosankan, tetapi dapat membahayakan banyak pekerjaan intelektual, kognitif, atau kerah putih analitik yang mencakup beberapa tugas rutin, mulai dengan transportasi, dukungan kantor, atau layanan konsumen. Setiap negara dan perusahaan akan berlomba-lomba memenangkan persaingan dengan peningkatan daya saing (competitive advantage) dan meraih keuntungan-keuntungan dari adanya kemajuan teknologi industri ini. Posisi daya saing antar perusahaan dan atau antar negara akan kompetensi SDM yang dimilikinya akan menjadi salah satu topik penting yang memegang peranan dalam industri 4.0. Menurut Mello dalam Haryono (2018) mengemukakan dampak bagi organisasi untuk merespon perubahan teknologi baru, yaitu : (1) perlunya meningkatkan skills dan work habits pegawai, (2) tersingkirnya jabatan tingkat rendah dan level manajerial, (3) hirarki berkurang, lebih berorientasi pada kerjasama atau kolaborasi dan ditambahkan lagi dampak keempat yaitu ; (4) Kehidupan pekerja pada era industri 4.0 didominasi oleh self-directed striving for personally valued career outcomes.

Dengan perkembangan industri 4.0 tersebut tentunya peranan aparatur pemerintahan yang handal sangat diperlukan dan kualifikasi kompetensi aparatur yang terlibat di dalam proses industri itu harus dapat mengimbangi atau mengikuti proses tersebut. Kompetensi aparatur merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang

berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi atau kompetensi adalah pengetahuan, keahlian, kemampuan, atau karakteristik pribadi individu yang mempengaruhi secara langsung kinerja pekerjaan. Tentunya kualifikasi kompetensi aparatur yang diperlukan ini sangat terkait dengan seberapa jauh sebuah organisasi mengimplementasikan fitur-fitur industri 4.0 tersebut dalam operasionalnya.

Proses tersebut juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan, di mana penyelenggaraan pemerintahan di berbagai dunia mengadopsi konsep Revolusi Industri 4.0 kemudian menerapkannya pada pelayanan pemerintahan. Revolusi Industri 4.0 yang menawarkan otomatisasi, internet of things dan big data yang digunakan pada bidang pemerintahan dapat membantu dalam pengambilan keputusan para aparatur, percepatan pelayanan publik dan pengelolaan informasi yang berguna bagi user pemerintahan. Penerapan konsep Revolusi Industri 4.0 dalam bidang pemerintahan memberikan prasyarat bagi aparatur pemerintahan untuk mengembangkan dan meningkatkan kompetensi. Prasyarat tersebut dipenuhi agar aparatur pemerintahan mampu menerapkan konsep yang baru tersebut. Transformasi kompetensi aparatur yang dibutuhkan meliputi transformasi pengetahuan, keterampilan dan sikap. Untuk lebih jelasnya kerangka pemikiran transformasi kompetensi aparatur dalam menghadapi revolusi industri 4.0 dijelaskan pada gambar berikut:

Transformasi Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0



Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam kurun waktu tertentu dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku. Untuk menerapkan metode ilmiah dalam praktek penelitian, maka diperlukan suatu desain yang sesuai dengan situasi dan kondisi lokasi dimana penelitian dilakukan. Shah dalam Nazir (2013: 99) mengemukakan pengertian desain penelitian, bahwa desain penelitian hanya mengenai pengumpulan data dan analisis data saja tetapi, dalam pengertian yang lebih luas, desain penelitian meliputi proses yaitu perencanaan penelitian atau proses penelitian.

Desain penelitian yang digunakan penulis adalah metode Deskriptif dengan pendekatan Induktif. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subjek/objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak.

M. Nazir (2013 : 63) mengatakan bahwa :

Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif, penulis dapat menggambarkan dan menguraikan keadaan atau kenyataan yang sebenarnya di daerah atau di lokasi penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan hubungan antara fenomena yang diteliti.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan induktif. Lexy Moleong (2014:96)

mengemukakan bahwa :

Pendekatan induktif mengangkat hal-hal yang berhubungan dengan tema yang akan diangkat, yang segala sesuatunya berasal dari dunia empirik. Apa yang terjadi di lapangan dicocokkan dengan teori-teori yang baru. Dengan data kualitatif maksudnya merupakan suatu pendekatan yang berpangkal dari peristiwa atau kejadian sosial yang berdasarkan pengamatan pada saat penelitian dilakukan.

Pendekatan induktif ini mengacu pada pendekatan kualitatif. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti berusaha mencari pemahaman terhadap suatu objek. Teori yang ada akan dikembangkan dengan data yang dikumpulkan

3.2. Informan dan Subjek Penelitian

Guna memperoleh informasi yang jelas tentang Transformasi Kompetensi Aparatur, sumber data yang berasal dari *person* diambil melalui penentuan subyek penelitian. Peneliti memilih subjek penelitian dengan cara *purposive*, yaitu pemilihan subjek secara sengaja oleh peneliti berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu (Sanapiah Faisal 2001: 67). Kriteria yang ditentukan peneliti bahwa subjek-subjek yang dipilih adalah mereka yang lebih mengetahui dan dapat memberikan informasi tentang Kompetensi Aparatur di Dinas PMPTSP, sehingga peneliti dapat memperoleh informasi sebagai data primer dalam penelitian ini.

Dalam menentukan subyek penelitian didahului dengan penentuan *Key Informan* yang membuka jalan untuk penelitian ini. *Key Informan* merupakan orang yang paling berwenang dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang harus dilaksanakan sehubungan dengan Kompetensi Aparatur di Kota Bandung dan merupakan orang yang menjadi kunci pokok untuk mendapatkan data primer, karena dengan pertimbangan bahwa orang yang dijadikan *Key Informan* lebih banyak mengetahui tentang masalah yang diteliti.

Selanjutnya oleh *Key Informan* peneliti dibantu dalam menentukan subyek-subyek penelitian yang telah ditentukan, karena *Key Informan* lebih tahu orang-orang yang dapat memberikan data-data yang dibutuhkan peneliti untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini.

Sebagai *Key Informan* dalam penelitian ini adalah ***Kepala Badan Kepegawaian Pelatihan dan Pendidikan Kota Bandung***, dengan pertimbangan bahwa beliau merupakan orang yang berpengaruh besar dalam penentuan kebijakan Kompetensi ASN yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Adapun subjek-subjek penelitian ini pada intinya mempunyai pengetahuan kompetensi Aparatur di Dinas PMPTSP, antara lain:

1. Kepala Dinas PMPTSP Kota Mandung
2. Sekretaris Dinas PMPTSP Kota Bandung
3. Para Kepala Bidang di Dinas PMPTSP Kota Bandung
4. Kepala Bagian Organisasi Kota Bandung

Selain orang yang terlibat langsung pada kompetensi aparatur tersebut, peneliti juga mengambil subjek penelitian yang berasal dari para masyarakat pengguna layanan di Dinas PMPTSP Kota Bandung.

3.3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini adalah peneliti sendiri (Sugiyono,2014). Hal ini dimaksudkan agar dapat memahami sepenuhnya objek penelitian dan mengurangi bias yang mungkin ditimbulkan apabila peneliti tidak terjun langsung kelapangan. Data yang digunakan dalam penelitian terdiri dari dua macam , yaitu :

- 1) Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari para informan kunci dan data hasil observasi.
- 2) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari laporan-laporan , arsip dan dokumentasi serta data lain yang relevan dengan permasalahan penelitian.

Sumber data menurut Arikunto (2014: 114) adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Dari penelitian ini jenis data yang digunakan oleh penulis berasal dari data primer, yaitu keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, dan pengamatan untuk mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

Untuk mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian maka harus ditentukan sumber data yang akan digunakan dalam penelitian. Menurut Arikunto (2014 : 114), bahwa : sumber data diklasifikasikan menjadi 3 yaitu : person, place, dan paper. Keterangan singkat untuk ketiganya adalah sebagai berikut :

1. Person, sumber data berupa orang, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis.
2. Place, sumber data berupa tempat, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak . keduanya merupakan objek untuk penggunaan metode observasi.
3. Paper, sumber data berupa simbol, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol lain.

3.4. Prosedur Pengumpulan Data

Menurut Nazir (2013: 211), bahwa ”pengumpulan data adalah suatu prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh yang diperlukan”. Dalam pengumpulan

data yang dibutuhkan, penulis melakukan teknik pengumpulan data agar mendapat data, fakta serta sesuatu yang berhubungan dengan apa yang akan diteliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data sumber tertulis yang ada berupa catatan peraturan-peraturan, dokumen-dokumen, atau arsip-arsip dan data monografi yang berhubungan dengan objek penelitian kemudian mempelajari yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

2. Wawancara

Wawancara menurut Nazir (2013: 234) adalah : proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau si responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide, (panduan wawancara).

3.5. Rencana Analisis Data

M. Nazir (2013: 419) mengatakan bahwa, analisis data merupakan kegiatan-kegiatan untuk mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi serta mengikat data sehingga mudah dibaca. Dalam menganalisis data, akan berlaku proses mengorganisasikan, mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dirumuskan kerangka kerja seperti yang disarankan oleh data.

Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan dipahami sehingga mencapai suatu kesimpulan yang tepat dan tersusun secara sistematis. Dalam menganalisis data peneliti akan menggunakan Model Interaktif.

3.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini berlokasi pada Kota Bandung, mengingat fenomena yang terjadi sangat menarik untuk dianalisis agar lebih mengetahui masalah-masalah apa yang dihadapi dan bagaimana transformasi kompetensi Aparatur Di Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0.

Jadwal Penelitian direncanakan pada awal bulan Februari sampai dengan bulan Agustus 2020.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Lokasi Penelitian

4.1.1. Gambaran Daerah Kota Bandung

Kota Bandung terletak di wilayah Jawa Barat dan merupakan Ibukota Propinsi Jawa Barat. Secara astronomis, Kota Bandung terletak di antara 107° 36' Bujur Timur dan 6° 55' Lintang Selatan. Berdasarkan posisi geografisnya, Kota Bandung memiliki batas-batas:

Utara – Kabupaten Bandung dan Kabupaten Bandung Barat;

Selatan – Kabupaten Bandung;

Barat – Kota Cimahi;

Timur – Kabupaten Bandung.

Kota Bandung terletak pada ketinggian 700 Meter di atas permukaan laut (dpl). Titik tertinggi di Kelurahan Ledeng Kecamatan Cidadap dengan ketinggian 892 meter dpl dan terendah di kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage dengan ketinggian 666 meter dpl. Luas wilayah kota Bandung adalah 167,31 km² yang terbagi menjadi 30 kecamatan yang mencakup 151 kelurahan. Kecamatan terluas adalah Kecamatan Gedebage dengan luas 9,58 km². Sedangkan kecamatan dengan luas terkecil adalah kecamatan Astanaanyar yaitu dengan luas wilayah 2,89 km². Pada tahun 2019, hujan relatif terjadi sepanjang tahun dengan intensitas yang berbeda-beda setiap bulannya. Curah hujan tertinggi terjadi di bulan Desember, yaitu sebesar 313,5 mm. Sementara

curah hujan terendah terdapat di bulan Agustus di mana curah hujan hanya mencapai 0,2 mm. Selama tahun 2019, suhu rata-rata Kota Bandung adalah 23,71 oC. Suhu tertinggi Kota Bandung tahun 2019 mencapai 32,4oC di bulan Oktober dan suhu minimum 17,9 oC di bulan Agustus tahun 2019.

Sejak dibentuknya Kota Bandung menjadi suatu daerah Otonom pada tanggal 1 April 1906, Kota Bandung telah beberapa kali mengalami perluasan permukaan wilayah daerahnya, yaitu sebagai berikut :

- 1) Tahun 1906 - 1917 Pada hari pembentukan Kota Bandung pada tanggal 1 April 1906 sebagai daerah otonom, Bandung mempunyai luas 1.922 Ha.
- 2) Tahun 1917 - 1942 Sejak tanggal 12 Oktober 1917 daerah Kota Bandung telah diperluas menjadi 2.871 Ha.
- 3) Pada jaman pendudukan Jepang (1942 - 1945), pernah beberapa kali diadakan perubahan luas daerah berupa pergeseran batas kota dengan cara memasukan desa-desa dari Kabupaten Bandung dimana pada akhir jaman pendudukan Jepang luas daerah Kota Bandung 5.413 Ha.
- 4) Jaman Negara Pasundan Tahun 1949 secara resmi Kota Bandung mengalami perluasan menjadi 8.098 Ha.
- 5) Tahun 1987 Berdasarkan Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1987 wilayah Administrasi Kota Bandung diperluas menjadi 16.729,65 Ha

Wilayah Kota Bandung menurut Perda Kota Bandung nomor 06 tahun 2007 tentang Pemekaran dan pembentukan wilayah kerja kecamatan dan kelurahan di lingkungan Pemerintah Kota Bandung terbagi dalam :

- a) 30 Kecamatan

b) 151 Kelurahan

Jumlah wakil rakyat yang duduk pada lembaga legislatif, yaitu Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) sebanyak 50 orang, dengan 42 orang laki-laki dan 8 orang perempuan.

Penduduk Kota Bandung berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2019 sebanyak 2.507.888 jiwa yang terdiri atas 1.263.916 jiwa penduduk laki-laki dan 1.243.972 jiwa penduduk perempuan. Dibandingkan dengan jumlah penduduk tahun 2018, penduduk Bandung mengalami pertumbuhan sebesar 0,17 persen. Sementara itu besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2019 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 101,6

Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja Kota Bandung Tahun 2019 adalah 65,98%. Ini berarti bahwa dari 100 penduduk usia 15 tahun ke atas terdapat 66 orang yang termasuk angkatan kerja. Jika dibandingkan dengan keadaan tahun 2018, TPAK Kota Bandung mengalami kenaikan sebesar 4,00 poin di mana TPAK kota Bandung tahun 2018 adalah 61,98% Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Kota Bandung tahun 2019 sebesar 8,16%. Ini berarti bahwa dari 100 penduduk yang termasuk angkatan kerja 8 orang di antaranya adalah pencari kerja (pengangguran). Jika dibandingkan dengan keadaan tahun 2018, TPT Kota Bandung mengalami kenaikan, di mana pada tahun 2018 TPT Kota Bandung adalah sebesar 8,01%.

4.1.2. Gambaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu Kota Bandung, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung. Berdasarkan Peraturan Daerah dimaksud, tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan bidang pelayanan terpadu satu pintu. Dalam menyelenggarakan tugas pokok, DPMPTSP mempunyai fungsi:

- a. perumusan kebijakan lingkup penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- b. pelaksanaan kebijakan lingkup penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan lingkup penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- d. pelaksanaan administrasi Dinas lingkup penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan lembaga penyelenggara pelayanan perizinan terpadu Kota Bandung. DPMPTSP Kota Bandung dituntut dapat memberikan pelayanan perizinan yang cepat, akurat, dengan biaya sesuai ketentuan, secara transparan kepada masyarakat Kota Bandung. DPMPTSP Kota Bandung mempunyai tujuan, yaitu:

1. Meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan terpadu satu pintu;
2. Meningkatkan iklim usaha dan investasi yang kondusif.

Sasaran DPMPTSP Kota Bandung adalah sebagai berikut:

1. Meningkatnya kualitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu;
2. Meningkatnya realisasi investasi.

Sejak tanggal 28 Mei 2015, Dinas PMPTSP telah diresmikannya Aplikasi Baru berbasis elektronik atau yang terkenal dengan *Online Services System*, bertajuk *HAY.U bandung!* sebuah aplikasi perizinan berbasis website, *full online, full paperless services*. Sebuah Inovasi pelayanan perizinan yang memberikan kepastian waktu, kepastian biaya, dan kepastian proses. Dengan 3 langkah mudah [mendaftar, membayar untuk izin yang berbayar (Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Trayek), serta menunggu izin diantar lewat pos ke alamat tujuan pemohon] tanpa ada tatap muka antara petugas dan pemohon perizinan, menjadikan pelayanan DPMPTSP Kota Bandung berkelas dunia.

Pada tanggal 25 Februari 2016, Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dengan bangga menghadirkan layanan Perizinan berbasis smartphone dengan nama "GAMPIL" (Gadget Mobile Application for License), yang merupakan sistem tata kelola perizinan yang dapat diakses secara mudah di mana pun dan kapan pun sistem perizinan online. "GAMPIL" Sebuah aplikasi berbasis smartphone untuk pelayanan Perizinan, terutama perizinan bagi UKM dengan cara mudah dan persyaratan minimal. Saat ini aplikasi tersebut dapat di download di *Play Store* dengan kata kunci pencarian "GAMPIL".

4.1.3. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

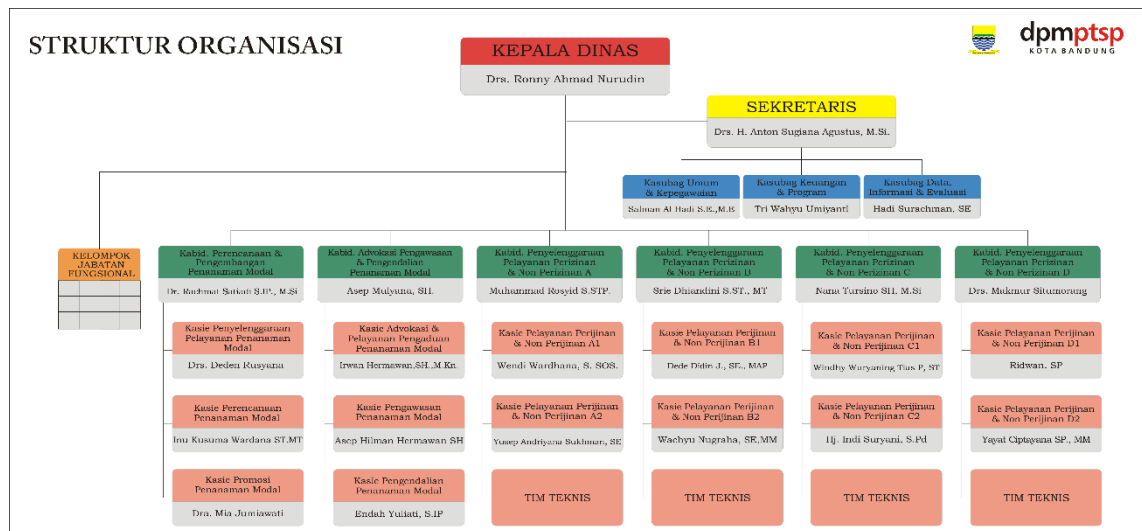
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis dalam bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu di Kota Bandung. Dinas PMPTSP Kota Bandung, dimana sebelumnya organisasi ini bernama Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung. Perubahan nomenklatur dari BPPT menjadi Dinas PMPTSP ini didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah dimana pada pasal 39 ayat (1) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan kepada masyarakat, Daerah membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu Daerah kabupaten/kota yang menyelenggarakan Urusan Pemerintah di bidang penanaman modal. Karena itu, organisasi yang tadinya berbentuk badan ini kemudian menjadi dinas.

Sebelum organisasi ini bernama BPPT Kota Bandung, organisasi ini sebelumnya bernama Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPTSP) Kota Bandung dan kemudian diubah berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 4 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Bandung.

Semenjak perubahan nomenklatur menjadi Dinas PMPTSP Kota Bandung, kini instansi ini mengurus sejumlah 54 jenis perizinan dari sebelumnya yang hanya mengurus sejumlah 27 perizinan saja ketika masih bernama BPPT Kota Bandung. Makna Pelayanan Satu Pintu (One Stop Service) adalah kegiatan penyelenggara perizinan dan non-

perizinan, yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan menganut prinsip-prinsip kesederhanaan, transparansi, akuntabilitas, dan menjamin kepastian biaya, waktu serta kejelasan prosedur. Konsep pelayanan terpadu merupakan salah satu pengembangan bentuk pelayanan sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai implementasi kebijakan-kebijakan pemerintah terkait dengan peningkatan layanan.

Dinas PMPTSP merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Dinas tersebut berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Susunan Organisasi Dinas PMPTSP berdasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung, dengan bagan sebagai berikut:



Sumber : Dinas PMPTSP Kota Bandung, 2020

Bagan 4.1.

Struktur Oragnisasi Dinas PMPTSP Kota Bandung

Berdasarkan susunan organisasi tersebut di atas, terlihat bahwa Dinas PMPTSP

Kota Bandung terdiri atas:

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, membawahkan:
 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 2. Sub Bagian Keuangan dan Program;
 3. Sub Bagian Data, Informas dan Evaluasi.
- c. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Penanaman Modal, membawahkan:
 1. Seksi Perencanaan Penanaman Modal;
 2. Seksi Promosi Penanaman Modal;
 3. Seksi Penyelenggaraan Pelayanan Penanaman Modal.
- d. Bidang Advokasi, Pengawasan dan Pengendalian Penanaman Modal, membawahkan:
 1. Seksi Advokasi dan Pelayanan Pengaduan Penanaman Modal;
 2. Seksi Pengawasan Penanaman Modal;
 3. Seksi Pengendalian Penanaman Modal.
- e. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A, membawahkan:
 1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A1;
 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A2.
- f. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B, membawahkan:
 1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B1;
 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B2.
- g. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C, membawahkan:

1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C1;
 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C2.
- h. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan D, membawahkan:
1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan D1;
 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan D2.
- i. UPT; dan j. Jabatan Pelaksana dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Pada Dinas dapat dibentuk Tim Teknis sesuai kebutuhan. Tim Teknis tersebut terdiri dari pejabat Perangkat Daerah terkait yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidangnya. Tim Teknis memiliki kewenangan untuk memberikan saran pertimbangan dalam rangka memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan kepada Kepala Perangkat Daerah yang secara teknis terkait dengan unit pelayanan perizinan terpadu dan Kepada Kepala Badan yang bersangkutan. Secara Teknis, Tim Teknis berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan dan secara administratif berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Perangkat Daerah Teknis

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian, Kepala Seksi, Kepala UPTD dan Kelompok Jabatan Fungsional, wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi, baik dalam lingkungan masingmasing maupun antar satuan organisasi di lingkungan Dinas, serta instansi lain di luar Dinas, sesuai dengan Tugas. Kemudian, setiap atasan satuan organisasi wajib mengawasi bawahannya masing-masing dan bila terjadi penyimpangan agar mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundangundangan. Atasan satuan organisasi bertanggung jawab memimpin dan

mengkoordinasikan bawahan masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya, serta wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan masing-masing dan menyiapkan laporan berkala tepat pada waktunya.

4.2. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pada sub bab ini, Data yang diperoleh dalam proses penelitian dianalisis untuk kemudian disajikan dalam bentuk deskriptif. Data yang diperoleh tersebut menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap fenomena-fenomena yang berkaitan dengan transformasi kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam menghadapi revolusi industri di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Pembahasan mengenai kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam menghadapi revolusi industri ini dianalisis dengan menggunakan konsep Jenis-jenis Kompetensi dan keterampilan dalam era industri 4.0 yang diungkapkan oleh Kergroach (2017) dan Klaus Schwab, 2016, yang dipadukan dalam Dimensi Transformasi Kompetensi ASN yang dilihat dari subdimensi Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap, serta Dimensi Revolusi Industri dengan sub dimensi Otomatisasi, Internet of Thing dan Big Data. Melalui pembahasan ini peneliti dapat mendeskripsikan mengenai Aparatur Sipil Negara dalam menghadapi revolusi industri di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

4.2.1. Transformasi Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0 di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung merupakan salah satu dinas yang dibentuk melalui Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung. Dinas PMPTSP Kota Bandung merupakan unsur pelaksana yang menyelenggarakan urusan pemerintahan pada bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Sebagai perwujudan tugas dan fungsinya, Dinas PMPTSP menyelenggarakan berbagai pelayanan perizinan untuk masyarakat. Perizinan tersebut berupa:

- 1) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A, merupakan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan A, yang mencakup:
 - a) Izin Lokasi;
 - b) Izin Lingkungan;
 - c) Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
 - d) Izin Menara Telekomunikasi.
- 2) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B merupakan pelayanan perizinan dan non perizinan B, yang mencakup:
 - a) Izin Gangguan (IG);
 - b) Izin Usaha Industri (IUI);
 - c) Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK);
 - d) Izin Usaha Jasa Perdagangan (IUP);
 - e) Tanda Daftar Gudang (TDG);

- f) Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
 - g) Tanda Daftar Usaha Kecil (TDUK);
 - h) Tanda Daftar Usaha Mikro (TDUM);
 - i) Izin Usaha Simpan Pinjam (IUSP);
 - j) Izin Perluasan Usaha Industri (IPUI) bagi Industri Kecil dan Menengah;
 - k) Izin Usaha Kawasan Industri (IUKI) skala Kota;
 - l) Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUP2T);
 - m) Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP);
 - n) Izin Pembukaan Kantor Cabang, Cabang Pembantu dan Kantor Kas Koperasi Simpan Pinjam untuk koperasi dengan wilayah keanggotaan skala Kota;
 - o) Izin Usaha Toko Modern;
 - p) Izin Khusus Waktu Pelayanan (Bagi Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern);
 - q) Surat Keterangan Penyimpanan Barang (SKPB);
 - r) Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (SPTW); dan
 - a. Izin Perluasan Kawasan Industri (IPKI).
- 3) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C merupakan pelayanan perizinan dan non perizinan C, yang mencakup:
- a) Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol Golongan B dan C untuk pengecer dan penjual langsung minum ditempat;
 - b) Tanda Daftar Usaha Pariwisata;
 - c) Izin Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD);
 - d) Izin Pendidikan Dasar;
 - e) Izin Operasional Pendidikan Non Formal;

- f) Izin Usaha Pengecer Obat Hewan (IUPOH) Toko, Retail, Sub Distributor;
- g) Izin Usaha Pertanian; dan
- h) Izin Usaha Produksi Benih/Bibit Ternak dan Pakan, Fasilitas Pemeliharaan Hewan, Rumah Sakit Hewan/Pasar Hewan, Rumah Potong Hewan,
- i) Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA);
- j) Izin Pematangan LAhan;
- k) Izin Pembuangan Air Limbah ke Sungai;
- l) Izin Pemanfaatan Ruang Manfaat Jalan dan Ruang Milik Jalan dan Ruang Pengawasan Jalan;
- m) Izin Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya Beracun (B3); dan
- n) Izin Pengumpulan Limbah Bahan Berbahaya Beracun (B3).

4) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan D, merupakan pelayanan perizinan dan non perizinan D, yang mencakup:

- a) Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;
- b) Iizn Usaha Angkutan;
- c) Izin Pengelolaan Tempat Parkir;
- d) Izin Penyelenggaraan Angkutan Karyawan;
- e) Izin Penyelenggaraan Angkutan Sekolah;
- f) Izin Penyelenggaraan Taksi;
- g) Kartu Pengawasan Angkutan Karyawan;
- h) Kartu Pengawasan Angkutan Kota;

- i) Kartu Pengawasan Angkutan Sekolah;
- j) Kartu Pengawasan Angkutan Taksi;
- k) Kartu Pengawasan Penggunaan Kendaraan Bermotor (KPPKB) Angkutan Barang Umum;
- l) Kartu Pengawasan Penggunaan Kendaraan Bermotor (KPPKB) Angkutan Umum;
- m) Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen;
- n) Izin Operasional Bengkel Tertunjuk;
- o) Izin Operasional Bengkel Umum;
- p) Izin Usaha Jasa Terkait Dengan Perawatan dan Perbaikan Kapal;
- q) Izin Bongkar Muat; dan
- r) Izin Usaha Perkeretaapian Umum skala Kota.

Pelayanan tersebut berkembang terus seiring dengan perkembangan zaman. Metode pelayanannya pun mengalami banyak perubahan dari waktu ke waktu, mulai dengan menggunakan fasilitas mesin ketik, kemudian penggunaan computer, dan sekarang ini dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi pada handphone android. Berbagai aplikasi yang telah diluncurkan oleh Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam bidang perizinan dan non perizinan. Menurut Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan A, Muhammad Rosyid S.STP dalam wawancaranya mengatakan bahwa Inovasi pelayanan telah dilakukan oleh Dinas PMPTSP Kota Bandung dengan mengembangkan inovasi pelayanan, dari tahun 2011, masyarakat dapat mengakses layanan Bandung One Stop Service atau disebut (BOSS), kemudian pada tahun 2015, pelayanan dapat di akses

melalui website dengan aplikasi HAYU, dan pada tahun 2018 kami telah mengembangkan aplikasi berbasis android untuk pelayanan perizinan kepada masyarakat melalui Aplikasi GAMPIL atau Gadget Application Mobile for License dan aplikasi Online Single Submission (OSS).

Inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan yang berkembang hingga saat ini tentunya membutuhkan perubahan pemahaman pengetahuan, kompetensi dan sikap dari aparatur pelaksana. Untuk itu diperlukan aparatur yang memahami perubahan yang terjadi pada Revolusi Industry 4.0 yang berimbas pada pelayanan pemerintahan. Sumber daya aparatur penyelenggara pelayanan pemerintahan di Kantor Dinas PMPTSP Kota Bandung berjumlah 86 orang sebagaimana Tabel di bawah ini:

Tabel 4.1.
Data Pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	47
2.	Perempuan	43
Jumlah		90

Sumber : DPMPTSP Kota Bandung, 2020

Berdasarkan table di atas terlihat bahwa jumlah aparatur yang menyelenggarakan pelayanan pemerintahan di Dinas PMPTSP Kota Bandung sebanyak 90 orang, yang terdiri dari 47 orang pegawai yang berjenis kelamin laki-laki dan 43 orang pegawai yang berjenis kelamin perempuan. Dengan jumlah sebanyak 86 orang pegawai tersebut terbagi-bagi dalam tugas dan fungsi yang berbeda-beda yang mulai dari Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan unsur Pelaksana. Perincian jumlah pegawai

berdasarkan tugas dan fungsi dapat dilihat pada Tabel data pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung berdasarkan tupoksi sebagai berikut:

Tabel 4.2.

Data Pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung Berdasarkan Tugas Pokok dan Fungsi

No	Tupoksi	Eselon	Jumlah
1.	Kepala Dinas	IIb	1
2.	Sekretaris	IIIb	1
3.	Kepala Bidang	IIIb	6
4.	Kepala Sub bagian	IVa	3
5.	Kepala Seksi	IVa	14
6.	Pelaksana	-	63
Jumlah			90

Sumber: DPMPTSP Kota Bandung, 2020

Berdasarkan data tersebut di atas terlihat bahwa Pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung berdasarkan tugas pokok dan fungsi terdiri dari Kepala Dinas 1 orang, Sekretaris 1 orang, Kepala Bidang 6 orang, Kepala Sub Bagian 3 orang, Kepala Seksi 14 orang dan Pelaksana sebanyak 61 orang. Dari data tersebut terlihat bahwa yang menduduki jabatan structural sebanyak 25 orang dan yang bertugas sebagai jabatan pelaksana sebanyak 63 orang. Jabatan pelaksana ini tersebar pada tiap kepala bidang dan sekretariat. Aparatur Sipil Negara yang menjadi pelaksana bertugas pada masing-masing fungsi. Fungsi-fungsi tersebut dapat dilihat lebih jelas sebagai berikut:

- 1) Sekretariat memiliki staf yang berfungsi sebagai berikut:
 - a) Pengadministrasi Umum 3 orang
 - b) Pengadministrasi Persuratan 1 orang

- c) Sekretaris 1 orang
 - d) Analis Sumber Daya Manusia Aparatur 2 orang
 - e) Pengelola Pemanfaatan Barang Milik Daerah 1 orang
 - f) Verifikator Keuangan 2 orang
 - g) Pengolah Data 5 orang
 - h) Bendahara 1 orang
 - i) Pengelola Keuangan 2 orang
 - j) Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan 2 orang
 - k) Pranata Kearsipan 1 orang
- 2) Bidang Perencanaan dan Pengembangan Penanaman Modal
- a) Analis Penanaman Modal 2 orang
 - b) Analis Iklim Usaha dan Kerjasama 1 orang
 - c) Pengelola Kerjasama Penanaman Modal 1 orang
- 3) Bidang Advokasi, Pengawasan dan Pengendalian Penanaman Modal
- a) Analis Penanaman Modal 1 orang
 - b) Pengelola Data Layanan Publik dan Hubungan Investor 1 orang
 - c) Pengawas Penanaman Modal 1 orang
 - d) Analis Pengaduan Masyarakat 1 orang
- 4) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A
- a) Analis Dokumen Perizinan 2 orang
 - b) Pengelola Dokumen Perizinan 8 orang
- 5) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B
- a) Analis Dokumen Perizinan 2 orang

- b) Pengelola Dokumen Perizinan 6 orang
- 6) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C
 - a) Analis Dokumen Perizinan 1 orang
 - b) Pengelola Dokumen Perizinan 5 orang
- 7) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan D
 - a) Analis Dokumen Perizinan 2 orang
 - b) Pengelola Dokumen Perizinan 6 orang

Berdasarkan data tersebut diatas terlihat bahwa pada pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung yang sebagai staf pelaksana paling banyak mempunyai tugas dan fungsi sebagai Pengelola Dokumen Perizinan sebanyak 25 orang, Analis Dokumen Perizinan 7 orang, Pengolah Data 5 orang, Pengadministrasi Umum 3 orang, Analis Penanaman Modal 3 orang, Analis Sumber Daya Manusia Aparatur 2 orang, Verifikator Keuangan 2 orang, Pengelola Keuangan 2 orang, dan sebagai Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan 2 orang. Banyaknya staf sebagai Pengelola Dokumen Perizinan di Dinas PMPTSP Kota Bandung dimaksudkan agar penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dapat terlaksana dengan baik.

4.2.1.1.Kompetensi Pengetahuan

Sebagai Aparatur penyelenggara pelayanan pemerintahan, pada era Revolusi Industri 4.0 dituntut untuk mempunyai kompetensi yang mampu bersinergi inovasi pelayanan. Kompetensi tersebut dapat dilihat melalui pengetahuan, keterampilan dan sikap penyelenggara pelayanan pemerintahan. Data mengenai tingkat pengetahuan aparatur di Dinas PMPTSP Kota Bandung dilihat melalui dari tingkat pengetahuan, kemampuan pemahaman tugas pekerjaannya, dan kemampuan pengambilan keputusan.

Berdasarkan hal tersebut, kami menyebarkan questioner kepada warga masyarakat yang melaksanakan perizinan di Dinas PMPTSP Kota Bandung. Hasil pernyataan responden mengenai kompetensi pengetahuan aparat pelaksana pelayanan perizinan di Dinas PMPTSP Kota Bandung dilihat dari; Kemampuan pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam meneliti berkas/dokumen, Kemampuan pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam memahami tugas pekerjaannya, dan Kemampuan pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam pengambilan keputusan dalam pelayanan.

Untuk melihat bagaimana menjamin bagaimana kebenaran dan kelengkapan berkas dokumen persyaratan pelayanan dibutuhkan ketelitian pegawai dalam memeriksa kelengkapan dokumen perizinan. Hal ini memberikan kepastian kelengkapan dan kekurangan dokumen masyarakat yang mengurus perizinan untuk diproses selanjutnya. Untuk itu kemampuan pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam meneliti berkas/dokumen dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.3.

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kemampuan pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung Dalam Meneliti Berkas/Dokumen

No.	Pernyataan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Baik Sekali	5	23,81
2.	Baik	14	66,67
3.	Tidak Baik	2	9,52
4.	Sangat Tidak Baik	-	-
Total		21	100

Berdasarkan hasil table tersebut dapat dideskripsikan bahwa dari tanggapan 21 Responden yang mengurus perizinan mengenai kemampuan pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam meneliti berkas/dokumen. Responden yang menyatakan Baik Sekali sebanyak 5 orang atau 23,81%, kemudian yang menyatakan Baik sebanyak 14 atau

66,67%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 2 orang atau 9,52%, sementara yang menyatakan sangat tidak baik tidak ada. Hal ini menandakan bahwa kemampuan pegawai di Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam meneliti berkas/dokumen dapat dikatakan baik karena tanggapan masyarakat yang positif terdapat sebanyak 90,58%.

Untuk melihat bagaimana pekerjaan pelayanan dapat terselesaikan dengan baik, maka dibutuhkan pemahaman pegawai memahami apa yang akan dikerjakan dalam bidang pekerjaannya. Hal ini memberikan jaminan bahwa para pegawai yang melayani masyarakat mampu di bidangnya. Untuk itu kemampuan pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam memahami tugas pekerjaannya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.4.

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kemampuan pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam memahami tugas pekerjaannya

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Baik Sekali	3	14,29
2.	Baik	14	66,67
3.	Tidak Baik	3	14,29
4	Sangat Tidak Baik	1	4,76
Total		21	100

Berdasarkan hasil table 4.4 tersebut dapat dideskripsikan bahwa dari tanggapan 21 Responden yang mengurus perizinan mengenai Kemampuan pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam memahami tugas pekerjaannya. Responden yang menyatakan Baik Sekali sebanyak 3 orang atau 14,29%, kemudian yang menyatakan Baik sebanyak 14 atau 66,67%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 3 orang atau 14,29%, sementara yang menyatakan sangat tidak baik sebanyak 1 orang atau 4,76%. Hal ini menandakan bahwa

kemampuan pegawai di Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam meneliti berkas/dokumen dapat dikatakan baik karena tanggapan positif masyarakat sebanyak 80.95%.

Untuk melihat bagaimana pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik, maka dibutuhkan kemampuan pegawai dalam mengeksekusi pekerjaan pelayanan perizinan di terima atau tidak. Hal ini memberikan ketegasan bahwa para pegawai yang melayani masyarakat adil dalam melakukan pelayanan. Untuk itu Kemampuan pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam pengambilan keputusan dalam pelayanan dapat dilihat pada table 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5.

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kemampuan pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam pengambilan keputusan dalam pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Baik Sekali	8	38,10
2.	Baik	13	61,90
3.	Tidak Baik	-	
4	Sangat Tidak Baik	-	
Total		21	100

Berdasarkan hasil table 4.5 tersebut dapat dideskripsikan bahwa dari tanggapan 21 Responden yang mengurus perizinan mengenai Kemampuan pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam pengambilan keputusan dalam pelayanan. Responden yang menyatakan Baik Sekali sebanyak 8 orang atau 38,10%, kemudian yang menyatakan Baik sebanyak 13 atau 61,90%, dan yang menyatakan tidak baik serta yang menyatakan sangat tidak baik tidak ada. Hal ini menandakan bahwa kemampuan pegawai Dinas PMPTSP

Kota Bandung dalam pengambilan keputusan dalam pelayanan dapat dikatakan baik karena tanggapan positif masyarakat sebanyak 100%.

Berdasarkan hasil pernyataan responden pada kuestioner 1, 2 dan 3 terlihat bahwa terdapat respon positif masyarakat dalam pelayanan perizinan di Dinas PMPTSP Kota Bandung. Hasil ini juga tidak jauh berbeda dengan hasil Laporan Detail Survey Kepuasan Masyarakat Periode: 30/09/2020 sampai dengan 30/10/2020 yang melalui website <https://portal-dpmptsp.bandung.go.id/indeks-kepuasan-masyarakat> dengan hasil rata-rata yang menyatakan hasil yang baik, sebagaimana table berikut:

Tabel 4.6.

Laporan Detail Survey Kepuasan Masyarakat Periode: 30/09/2020 sampai dengan 30/10/2020

Indikator	Nilai	Kategori
Biaya/Tarif Pelayanan	80.98	B - BAIK
Ketersediaan Informasi	79.04	B - BAIK
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	77.84	B - BAIK
Persyaratan	76.63	B - BAIK
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	79.5	B - BAIK
Sarana dan Prasarana	79.28	B - BAIK
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	75.47	B - BAIK
Waktu Penyelesaian	75.64	B - BAIK

Sumber : <https://portal-dpmptsp.bandung.go.id/indeks-kepuasan-masyarakat>
(per 30 Oktober 2020)

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai baik terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung. Dimana terdapat berbagai perkembangan dan inovasi dalam pelayanan yang

diikuti dengan peningkatan kompetensi pengetahuan pegawai dalam memahami tugas dan fungsinya di bidangnya. Hal ini sejalan dengan perubahan sumber daya aparatur di Dinas PMPTSP Kota Bandung baik dari segi kualitas, maupun kuantitas. Data pada tahun 2018 menunjukkan tingkat Pendidikan dan jumlah aparatur di Dinas PMPTSP Kota Bandung yang menjadi sedikit namun tetap memiliki tingkat Pendidikan yang lebih baik. Perbandingan data tersebut dapat dilihat pada table 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7

Data Perbandingan Tingkat Pendidikan Sumber Daya Aparatur di Dinas PMPTSP Kota Bandung tahun 2018 dan 2020

No	Pendidikan	Sumber Daya Aparatur		Perbandingan
		Tahun 2018	Tahun 2020	
1.	Doktoral (S3)	-	1	+1
2.	Pasca Sarjana (S2)	14	15	+1
3.	Sarjana (S1)	76	49	-27
4	Diploma (D4)	1	1	-
5.	Diploma (D3)	6	4	-2
6.	SMA	35	20	-15
7.	SMP	-	-	
8.	SD	1	-	-1
Total		133	90	-43

Sumber : Dinas PMPTSP Kota Bandung

Berdasarkan Data Tabel 4.7 tersebut di atas, dapat terlihat bahwa dari tahun 2018 hingga 2020, terdapat pengurangan jumlah pegawai sebanyak 43 orang, dengan tingkat Pendidikan Sarjana (S1) hingga SD. Namun terdapat penambahan jumlah pegawai dengan tingkat Pendidikan S2 dan S3 sebanyak 2 orang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan A, Muhammad Rosyid S.STP, yang mengatakan bahwa perkembangan global termasuk revolusi industry menyebabkan beberapa layanan yang biasanya dilakukan dengan manual berubah menjadi aplikasi yang lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusan layanan di Dinas PMPTSP Kota Bandung. Dengan berbagai inovasi yang dikembangkan,

menuntut adanya perubahan pelayanan, sehingga secara otomatis kita sebagai aparatur perlu untuk mengikuti perkembangan yang ada dengan meningkatkan kompetensi yang sesuai tuntutan zaman.

Kemudian beliau melanjutkan bahwa perubahan tersebut berada pada Bidang Perencanaan dan Pengembangan Penanaman Modal yang membutuhkan kompetensi pengetahuan dan Pendidikan yang lebih tinggi, berbeda dengan bidang pelayanan perizinan dan non perizinan yang lebih membutuhkan aparatur yang aplikatif, karena memang tugasnya untuk melakukan pelayanan langsung dibutuhkan masyarakat bukan bersifat perencanaan dan pengembangan. Hal yang sama juga pada Bidang Advokasi, Pengawasan dan Pengendalian Penanaman Modal yang memerlukan aparatur yang mengerti pengetahuan hukum, sehingga pegawai pada bidang tersebut diupayakan yang mempunyai kompetensi Pendidikan berlatar belakang hukum.

Berdasarkan data tersebut di atas dapat dikatakan bahwa Kompetensi Pengetahuan Pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan pemerintahan dapat dikatakan sudah baik, bahkan dinas tersebut melakukan penyesuaian fungsi dengan kompetensi pengetahuan pada masing-masing aparatur.

4.2.1.2.Kompetensi Keterampilan

Pada era Revolusi Industri 4.0, aparatur penyelenggara pelayanan pemerintahan, dituntut untuk mempunyai kompetensi keterampilan yang mampu bersinergi inovasi pelayanan. Data mengenai tingkat keterampilan aparatur pada Dinas PMPTSP Kota Bandung dilihat melalui dari tingkat pengetahuan, kemampuan pemahaman tugas pekerjaannya, dan kemampuan pengambilan keputusan. Berdasarkan hal tersebut, kami

menyebarkan questioner kepada warga masyarakat yang melaksanakan perizinan di Dinas PMPTSP Kota Bandung. Hasil pernyataan responden mengenai kompetensi pengetahuan aparat pelaksana pelayanan perizinan di Dinas PMPTSP Kota Bandung dilihat dari Keterampilan Teknik dalam Penguasaan alat bantu/sarana dan prasarana pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam mengola Berkas /Dokumen di bidang pelayanannya, Keterampilan Teknologi (mengoperasikan computer/teknologi) pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam mengola Berkas /Dokumen di bidang pelayanannya, dan Keterampilan komunikasi pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam menjawab dan menjelaskan kepada masyarakat.

Penguasaan alat bantu atau sarana dan prasarana merupakan kompetensi yang penting dalam pelayanan. Keterampilan tersebut perlu dikuasai aparatur di Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam melayani masyarakat, agar dapat memberikan kelancaran dalam mengelola berkas/dokumen yang diberikan masyarakat, sebagai dokumen pendukung pelayanan. Tanggapan responden terhadap keterampilan Teknik dalam Penguasaan alat bantu/sarana dan prasarana pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam mengolah Berkas /Dokumen di bidang pelayanannya, dapat dilihat pada table 4.8 sebagai berikut:

Table 4.8.

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Keterampilan Teknik dalam Penguasaan Alat Bantu/Sarana dan Prasarana Pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung Dalam Mengolah Berkas /Dokumen di Bidang Pelayanannya

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Baik Sekali	2	9,52
2.	Baik	15	71,43
3.	Tidak Baik	3	14,29

4	Sangat Tidak Baik	1	4,76
Total		21	100

Berdasarkan hasil table 4.8 tersebut dapat digambarkan bahwa dari tanggapan 21 Responden yang mengurus perizinan mengenai keterampilan teknik dalam penguasaan alat bantu/sarana dan prasarana pegawai pada Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam mengolah berkas /dokumen di bidang pelayanannya. Responden yang menyatakan Baik Sekali sebanyak 2 orang atau 9,52%, kemudian yang menyatakan Baik sebanyak 15 atau 71,43%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 3 atau 14,29% serta yang menyatakan sangat tidak baik sebanyak 1 atau 4,76%. Hal ini menandakan bahwa keterampilan teknik dalam penguasaan alat bantu/sarana dan prasarana pegawai pada Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam mengolah berkas /dokumen di bidang pelayanannya dapat dikatakan baik karena tanggapan positif masyarakat sebanyak 80,95%.

Penguasaan teknologi berupa mengoperasikan computer dan penggunaan aplikasi pelayanan seperti OSS, Gampil, Hayu dan lainnya merupakan kompetensi yang dibutuhkan dalam pelayanan di era Revolusi Industri 4.0. Keterampilan mengoperasikan aplikasi pelayanan merupakan garda terdepan dalam pelayanan perizinan dan non perizinan, agar dapat mengelola berkas/dokumen yang diberikan masyarakat, sebagai dokumen pendukung pelayanan secara terotomatisasi. Tanggapan responden masyarakat terhadap Keterampilan Teknologi (mengoperasikan computer/teknologi) pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam mengolah Berkas /Dokumen di bidang pelayanannya, dapat dilihat pada table 4.9 sebagai berikut:

Table 4.9.

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Keterampilan Teknologi (mengoperasikan computer/teknologi) pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam mengola Berkas /Dokumen di bidang pelayanannya

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Baik Sekali	5	23,81
2.	Baik	14	66,67
3.	Tidak Baik	2	9,52
4	Sangat Tidak Baik	-	-
Total		21	100

Berdasarkan hasil table 4.9 tersebut dapat digambarkan bahwa dari tanggapan 21 Responden yang mengurus perizinan mengenai Keterampilan Teknologi (mengoperasikan computer/teknologi) pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam mengola Berkas /Dokumen di bidang pelayanannya. Responden yang menyatakan Baik Sekali sebanyak 5 orang atau 23,81%, kemudian yang menyatakan Baik sebanyak 14 atau 66,67%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 2 atau 9,52% serta yang menyatakan sangat tidak baik sebanyak 1 atau 4,76%. Hal ini menandakan bahwa Keterampilan Teknologi (mengoperasikan computer/teknologi) pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam mengola Berkas /Dokumen di bidang pelayanannya dapat dikatakan baik karena tanggapan positif masyarakat sebanyak 90,48%.

Penguasaan kompetensi komunikasi yang baik dan jelas dalam memberikan gambaran pelayanan pada masyarakat pengguna layanan merupakan kompetensi yang dibutuhkan dalam pelayanan di Dinas PMPTSP Kota Bandung. Keterampilan komunikasi akan dapat memperjelas bagaimana system pelayanan di Dinas PMPTSP Kota Bandung sehingga masyarakat tidak merasakan kebingungan dalam mengurus pelayanan.

Tanggapan responden masyarakat terhadap keterampilan komunikasi pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam menjawab dan menjelaskan kepada masyarakat., dapat dilihat pada table 4.10 sebagai berikut:

Table 4.10.

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Keterampilan komunikasi pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam menjawab dan menjelaskan kepada masyarakat.

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Baik Sekali	6	28,57
2.	Baik	10	47,62
3.	Tidak Baik	4	19,05
4	Sangat Tidak Baik	1	4,76
Total		21	100

Berdasarkan hasil table 4.10 tersebut dapat digambarkan bahwa dari tanggapan 21 Responden yang mengurus perizinan mengenai Keterampilan komunikasi pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam menjawab dan menjelaskan kepada masyarakat. Responden yang menyatakan Baik Sekali sebanyak 6 orang atau 28,57%, kemudian yang menyatakan Baik sebanyak 10 atau 47,62%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 4 atau 19,05% serta yang menyatakan sangat tidak baik sebanyak 1 atau 4,76%. Hal ini menandakan bahwa Keterampilan komunikasi pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam menjawab dan menjelaskan kepada masyarakat dapat sudah lumayan baik karena tanggapan positif masyarakat sebanyak 76,19%. Namun hal ini perlu diperhatikan kembali oleh Dinas PMPTSP Kota Bandung untuk meningkatkan kemampuan komunikasi baik secara langsung kepada masyarakat, maupun yang berkomunikasi lewat online.

Berdasarkan data tersebut di atas dapat dikatakan bahwa Kompetensi Keterampilan Pegawai pada Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan pemerintahan dapat dikatakan sudah baik, berdasarkan tanggapan masyarakat yang rata-rata menyatakan positif pada kompetensi keterampilan. Hal ini senada dengan pendapat warga yang mengurus perizinan di Dinas PMPTSP Kota Bandung. Menurut pendapat warga tersebut bahwa pelayanan di kantor dinas PMPTSP sudah baik, para pegawai aktif dalam melaksanakan tugas, dan ketika mendapatkan kendala terkait berkas, masyarakat akan dibimbing dengan baik bagaimana melengkapi berkas yang kurang. Komunikasi yang baik membuat masyarakat merasa jelas bagaimana dokumen tersebut berproses.

4.2.1.3.Kompetensi Sikap

Aparatur yang bergelut pada penyelenggara pelayanan pemerintahan, dituntut untuk mempunyai kompetensi sikap yang menunjang penyelenggaraan inovasi pelayanan. Data mengenai kompetensi sikap aparatur pada Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam melaksanakan kegiatan pelayanan perizinan kepada masyarakat dapat dilihat kemampuan kerjasama, kreativitas dan kepemimpinan. Berdasarkan hal tersebut, kami menyebarkan questioner kepada warga masyarakat yang melaksanakan perizinan di Dinas PMPTSP Kota Bandung. Hasil pernyataan responden mengenai kompetensi sikap aparat pelaksana pelayanan perizinan di Dinas PMPTSP Kota Bandung dilihat dari Kemampuan berkerjasama antar pegawai yang satu dengan pegawai lainnya di Dinas PMPTSP Kota Bandung ketika melayani masyarakat, Kemampuan kreativitas dalam memecahkan masalah pegawai di Dinas PMPTSP Kota Bandung ketika melayani masyarakat, dan

Kemampuan kepemimpinan pegawai di Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam mengarahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Suasana kerja secara team work akan memberikan hasil yang berkualitas bagi pelayanan masyarakat. Suasana kerja secara team work terbentuk dari sikap kerjasama antar pegawai dalam melakukan tugas dan fungsinya. Kerjasama yang baik akan menghasilkan pelayanan yang cepat. Kompetensi kerjasama merupakan kompetensi yang dibutuhkan dalam pelayanan di Dinas PMPTSP Kota Bandung. Tanggapan responden masyarakat terhadap kemampuan berkerjasama antar pegawai yang satu dengan pegawai lainnya di Dinas PMPTSP Kota Bandung ketika melayani masyarakat, dapat dilihat pada table 4.11 sebagai berikut:

Table 4.11.

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kemampuan berkerjasama antar pegawai yang satu dengan pegawai lainnya di Dinas PMPTSP Kota Bandung ketika melayani masyarakat.

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Baik Sekali	7	33,33
2.	Baik	9	42,86
3.	Tidak Baik	4	19,05
4	Sangat Tidak Baik	1	4,76
Total		21	100

Berdasarkan hasil table 4.11 tersebut dapat digambarkan bahwa dari tanggapan 21 Responden yang mengurus perizinan mengenai Kemampuan berkerjasama antar pegawai yang satu dengan pegawai lainnya di Dinas PMPTSP Kota Bandung ketika melayani masyarakat. Responden yang menyatakan Baik Sekali sebanyak 7 orang atau 33,33%,

kemudian yang menyatakan Baik sebanyak 9 atau 42,86%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 4 atau 19,05% serta yang menyatakan sangat tidak baik sebanyak 1 atau 4,76%. Hal ini menandakan bahwa Kemampuan berkerjasama antar pegawai yang satu dengan pegawai lainnya di Dinas PMPTSP Kota Bandung ketika melayani masyarakat dapat sudah lumayan baik karena tanggapan positif masyarakat sebanyak 76,19%. Namun hal ini perlu diperhatikan kembali oleh Dinas PMPTSP Kota Bandung untuk meningkatkan kemampuan kerjasama yang baik antar pegawai, utamanya yang bertugas langsung melayani masyarakat.

Masalah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pelayanan sering muncul seiring dengan perkembangan zaman. Maka dari itu dibutuhkan kreativitas pegawai dalam memecahkan masalah ketika melayani masyarakat. Kemampuan kreativitas akan dapat menyelesaikan kendala-kendala yang terjadi dalam hal pelayanan perizinan. Tanggapan responden masyarakat terhadap kemampuan kreativitas dalam memecahkan masalah pegawai di Dinas PMPTSP Kota Bandung ketika melayani masyarakat, dapat dilihat pada table 4.12 sebagai berikut:

Table 4.12.

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kemampuan kreativitas dalam memecahkan masalah pegawai di Dinas PMPTSP Kota Bandung ketika melayani masyarakat.

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Baik Sekali	8	38,10
2.	Baik	12	57,14
3.	Tidak Baik	1	4,76
4	Sangat Tidak Baik		
Total		21	100

Berdasarkan hasil table 4.12 tersebut dapat digambarkan bahwa dari tanggapan 21 Responden yang mengurus perizinan mengenai Kemampuan kreativitas dalam memecahkan masalah pegawai di Dinas PMPTSP Kota Bandung ketika melayani masyarakat. Responden yang menyatakan Baik Sekali sebanyak 8 orang atau 38,10%, kemudian yang menyatakan Baik sebanyak 12 atau 57,14%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 1 atau 4,76% serta yang menyatakan sangat tidak baik tidak ada. Hal ini menandakan bahwa Kemampuan kreativitas dalam memecahkan masalah pegawai di Dinas PMPTSP Kota Bandung ketika melayani masyarakat dapat sudah lumayan baik karena tanggapan positif masyarakat sebanyak 95,24%.

Kemampuan kepemimpinan dalam bidang pelayanan urusan pemerintahan akan berpengaruh pada kualitas hasil pelayanan. Kepemimpinan dalam suasana pelayanan perizinan ini dapat terlihat dalam suasana bagaimana aparat dalam mengarahkan masyarakat untuk mengikuti petunjuk yang telah ditetapkan. Kemampuan kepemimpinan para petugas pelayanan merupakan kompetensi yang dibutuhkan di Dinas PMPTSP Kota Bandung yang setiap hari banyak menerima pengajuan perizinan baik secara langsung maupun melalui internet dan aplikasi android. Tanggapan responden masyarakat terhadap kemampuan kepemimpinan pegawai di Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam mengarahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, dapat dilihat pada table 4.13 sebagai berikut:

Table 4.13.

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kemampuan kepemimpinan pegawai di Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam mengarahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

No.	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Baik Sekali	6	28,57
2.	Baik	11	52,38
3.	Tidak Baik	3	14,29
4	Sangat Tidak Baik	1	4,76
Total		21	100

Berdasarkan hasil table 4.13 tersebut dapat digambarkan bahwa dari tanggapan 21 Responden yang mengurus perizinan mengenai kemampuan kepemimpinan pegawai di Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam mengarahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Responden yang menyatakan Baik Sekali sebanyak 6 orang atau 28,57%, kemudian yang menyatakan Baik sebanyak 11 atau 52,38%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 4 atau 14,29% serta yang menyatakan sangat tidak baik sebanyak 1 atau 4,76%. Hal ini menandakan bahwa kemampuan kepemimpinan pegawai di Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam mengarahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat sudah lumayan baik karena tanggapan positif masyarakat sebanyak 80,95%.

Berdasarkan dari tanggapan masyarakat terhadap Kompetensi Sikap aparat di Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam melaksanakan kegiatan pelayanan perizinan dan non perizinan, baik yang dilaksanakan secara langsung maupun secara online dapat dikatakan sudah baik, berdasarkan tanggapan masyarakat yang rata-rata menyatakan positif pada kompetensi sikap. Hal ini senada dengan hasil wawancara dengan masyarakat

pengguna layanan yang menyatakan bahwa para pegawai di Dinas PMPTSP Kota Bandung sangat membantu dengan memberikan arahan yang jelas terutama dalam masa pandemic covid sehingga masyarakat dapat dengan menggunakan layanan secara tertib dan teratur dengan mematuhi protocol di masa pademi covid, seperti mengarahkan untuk mencuci tangan, menjaga jarak satu dengan lainnya dan mereka sangat kreatif dalam membuat pelayanan tetap terlaksana dengan tertib dan baik. Kami pun merasa aman dan proses perizinan berjalan dengan baik.

4.2.2. Perubahan-Perubahan Yang Terjadi Dalam Menghadapi Revolusi Industri

4.0. di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

4.2.2.1. Perubahan Layanan Perizinan

Pemerintah Kota Bandung yang pernah menerima penghargaan smartcity pada tahun 2017, dari berbagai pihak atas berbagai inovasi yang dikembangkan di Kota Bandung. Inovasi-inovasi yang dikembangkan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus pelayanan pemerintahan. Di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sebagai salah satu organisasi pemerintahan daerah yang terbanyak menyelenggarakan kegiatan pelayanan kepada masyarakat, baik itu berupa pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh di Dinas PMPTSP Kota Bandung berkembang sesuai perkembangan zaman. Memasuki era Revolusi Industri 4.0 yang menekankan pada *otomatisasi*, *internet of things* dan *big data*, Dinas PMPTSP Kota Bandung telah berusaha untuk menyesuaikan pelayanan pada dimensi Revolusi Industri

4.0 tersebut. Penyesuaian itu dilakukan dengan mengembangkan berbagai aplikasi pelayanan dengan mengutamakan kegiatan yang terotomatisasi, berhubungan dengan dunia internet dan penggunaan penyimpanan data.

Sejak tahun 2011, Dinas PMPTSP Kota Bandung telah mengembangkan layanan Bandung One Stop Service atau disebut (BOSS), kemudian pada tahun 2015, pelayanan dapat di akses melalui website dengan aplikasi HAYU, dan pada tahun 2018 kami telah mengembangkan aplikasi berbasis android untuk pelayanan perizinan kepada masyarakat melalui Aplikasi GAMPIL atau Gadget Application Mobile for License dan aplikasi Online Single Submission (OSS).

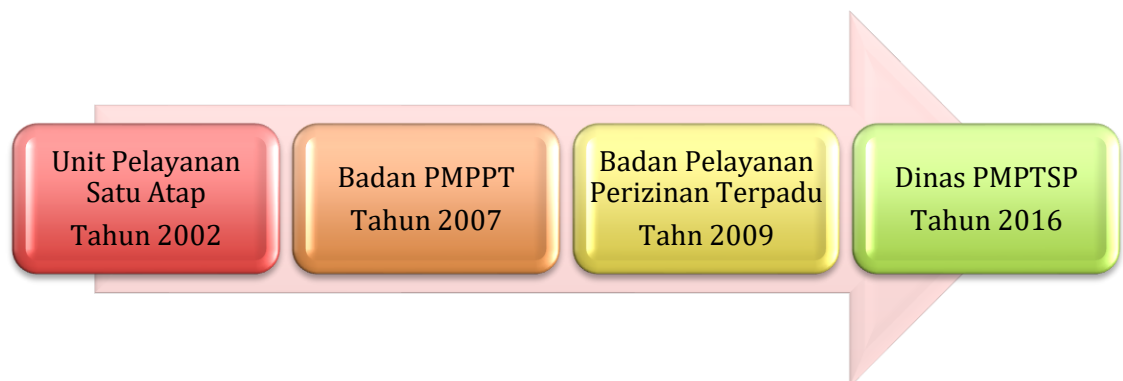
4.2.2.2. Perubahan Kelembagaan

Dengan berubahnya sedikit demi sedikit bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas PMPTSP Kota Bandung, secara bertahap berubah juga pekerjaan yang dilakukan oleh aparat di Dinas tersebut. Pelayanan yang dahulunya harus dilakukan secara manual oleh para petuugas pelayanan, sedikit demi sedikit mengalami perubahan. Bahkan seiring dengan perkembangan teknologi dan inovasi, Dinas mengalami berbagai perubahan sesuai dengan kelancaran dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pada tahun 2002 Pemerintah Kota Bandung telah mengambil suatu kebijakan membentuk Unit Pelayanan Satu Atap yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 02 Tahun 2002. Namun unit ini masih dirasakan kurang maksimal sehingga belum dapat memenuhi harapan masyarakat seiring dengan perkembangan zaman. Kemudian pada tahun 2007 dibentuk Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah.

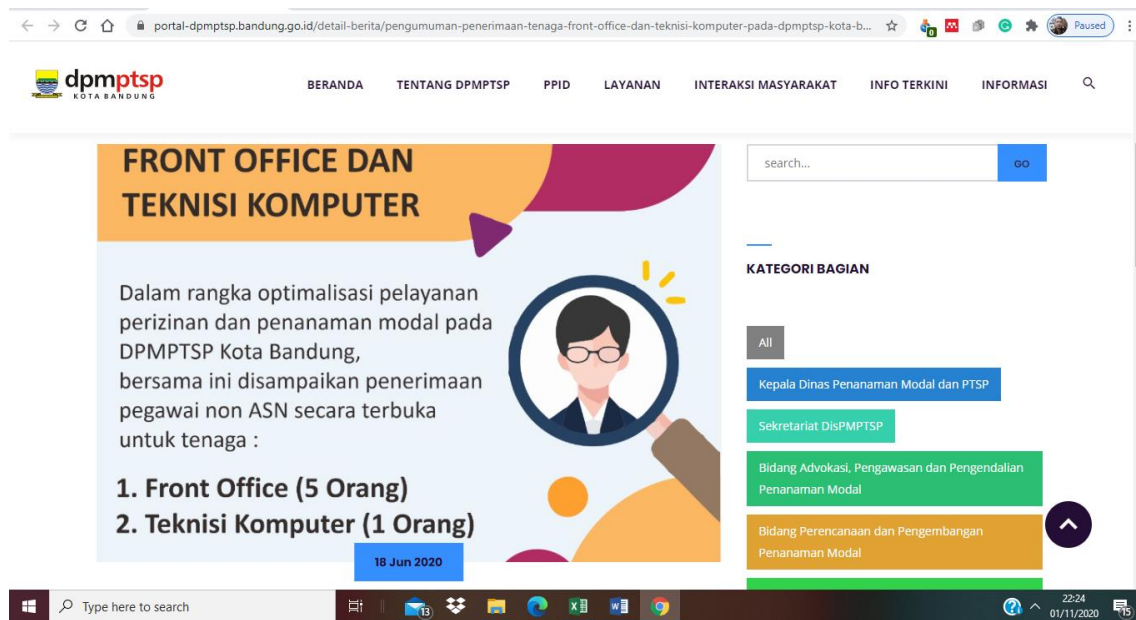
Sejalan dengan waktu dan terus mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik khususnya pelayanan bidang perizinan bahwa lembaga Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) masih dirasakan kurang maksimal sehingga dengan terbitnya Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2009 yang mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008, pada akhir Tahun 2009 lembaga Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu dirubah menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) yang memiliki struktur lebih ramping sehingga diharapkan lebih dapat memangkas tentang kendala birokrasi.

Dengan dasar filosofis, bahwa untuk memenuhi harapan masyarakat dalam proses perizinan perlu dilakukan berbagai perbaikan, meliputi penyederhanaan sistem perizinan, perbaikan pelayanan publik, pemberantasan korupsi dan peningkatan iklim investasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, Pemerintah Kota Bandung membentuk lembaga yang diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perizinan dengan lebih baik. Pada Tahun 2017 BPPT mengalami perubahan kembali menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang disingkat menjadi (DPMPTSP) berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 1396 Tahun\ 2016. yang ditanda tangani pada tanggal 20 Desember 2016.



Gambar 4.3
Transformasi Kelembagaan Dinas PMPTSP

Dari penjelasan dan gambar di atas terlihat sejarah Transformasi kelembagaan Dinas PMPTSP Kota Bandung, dari Unit menjadi Badan kemudian menjadi Dinas. Perubahan kelembagaan tersebut membawa perubahan pada jenis layanan dan jenis pekerjaan yang diselenggarakan di Dinas PMPTSP Kota Bandung. Perubahan tersebut membawa perubahan besar bagi Dinas PMPTSP Kota Bandung, dimana awalnya merupakan organisasi sederhana kemudian menjadi organisasi besar dalam naungan organisais Badan kemudian menjadi Dinas guna penyederhanaan sistem perizinan, perbaikan pelayanan publik, pemberantasan korupsi dan peningkatan iklim investasi. Perubahan tersebut membawa perubahan pada kompetensi Aparatur Sipil Negara di Dinas PMPTSP Kota Bandung. Sebelum adanya Revolus Industri 4.0, para aparat lebih banyak dibutuhkan untuk tenaga lapangan dan tugas pengadministrasi umum, namun sekarang Dinas PMPTSP Kota Bandung lebih membutuhkan tenaga Teknisi Komputer dan tenaga front office, sebagaimana surat pengumuman Kepala Dinas PMPTSP Kota Bandung nomor 001 tahun 2020 perihal Penerimaan Tenaga Front Office dan Teknisi Komputer pada DPMPTSP Kota Bandung sebagaimana terlihat pada website dpmpmsp.bandung.go.id. sebagai berikut:



Sumber: dpmptsp.bandung.go.id.

Gambar 4.4.
Berita Pengumuman Penerimaan Pegawai Non ASN

Kebutuhan untuk tenaga Teknisi Komputer dan Front Office terasa lebih penting bagi Dinas PMPTSP Kota Bandung karena kebutuhan pekerjaan dan pelayanan masyarakat. Petugas front office yang dibutuhkan dengan persyaratan yang lebih mengutamakan Pendidikan Ilmu Komunikasi dan Hubungan International dengan kemampuan Bahasa Inggris. Sementara petugas Teknisi Komputer yang dibutuhkan dengan persyaratan yang lebih mengutamakan Pendidikan Teknik Informatika dan Ilmu Komputer dengan keahlian penguasaan hardware dan software computer.

Perubahan kelembagaan Dinas PMPTSP Kota Bandung mencerminkan adanya transformasi kompetensi Aparatur dengan kompetensi pelayanan digital. Pelayanan urusan pemerintahan pada Dinas PMPTSP Kota Bandung telah mencakup pekerjaan pelayanan perizinan dan nono perizinan pada organisasi pemerintah daerah di Kota Bandung, terkecuali pada jenis perizinan dan non perizinan yang khusus seperti pelayanan

jasa dokter dan perawat. Sehingga bila pelayanan digital dapat disatukan dalam suatu wadah pada organisasi pemerintah daerah maka bisa jadi ke depan kebutuhan akan jenis pekerjaan ASN pada setiap dinas akan berkurang. Pada akhirnya organisasi pemerintahan daerah pun dapat menjadi simple tidak membutuhkan terlalu banyak OPD seperti Dinas, Kantor dan Badan.

4.2.2.3. Perubahan Fasilitas fisik

Pesatnya perkembangan zaman, membawa banyak perubahan pada penyelenggaraan pemerintahan. Perubahan tersebut juga berimbas pada dukungan sarana dan prasarana fisik pada kantor pemerintahan. Hal ini juga terjadi pada Dinas PMPTSP Kota Bandung. Sebelum dikembangkannya layanan berbasis digital, beberapa sarana dan prasarana fisik diadakan untuk menunjang pelayanan perizinan dan non perizinan yang ditangani Dinas PMPTSP Kota Bandung dapat sampai ke masyarakat hingga kecamatan dan kelurahan. Salah satu contohnya yaitu seperti layanan mobil keliling.

Pada Dinas PMPTSP Kota Bandung terdapat 6 mobil keliling yang digunakan untuk sosialisasi dan pelayanan ke kecamatan-kecamatan dan lokasi-lokasi lainnya yang telah di tentukan. Ke 6 (enam) mobil tersebut terdiri dari 1 Unit mobil yang besar dan 5 Unit mobil kecil yang sebelumnya digunakan untuk usaha pendekatan kepada masyarakat mengenai edukasi perizinan dan pelayanannya.



Gambar 4.5.
Mobil Operasional Dinas PMPTSP Kota Bandung

Namun saat ini mobil tersebut tidak digunakan lagi secara efektif. Ketika dikonfirmasi kepada salah satu aparaturnya mengenai penggunaan mobil tersebut pada 24 September 2020, menurutnya bahwa penggunaan mobil untuk sosialisasi dan pelayanan sudah tidak dipakai lagi. Saat ini Dinas PMPTSP Kota Bandung telah beralih pada penggunaan media sosial secara online sebagai wadah sosialisasi dan pelayanan. Media sosial yang digunakan sebagai wadah sosialisasi yaitu pada twitter, instagram, youtube, Fb, dll



Gambar 4.6.
Twitter Dinas PMPTSP Kota Bandung

Berdasarkan hal tersebut dapat dijelaskan bahwa bahwa penggunaan media online untuk pelayanan perizinan dan media sosialisasi telah mentransformasikan beberapa bidang pekerjaan yang ada di Dinas PMPTSP Kota Bandung. Petugas sosialisasi dan termasuk drivernya yang selama ini digunakan tergantikan dengan petugas dengan berkompentensi di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Begitu pula pada fasilitas sarana dan prasarana pendukungnya. Pengadaan dan pengembangan hardware dan software lebih diutamakan dibandingkan dengan mobil dan peralatan lapangan lainnya dalam mendukung kegiatan pelayanan pemerintahan pada Dinas PMPTSP Kota Bandung.

4.2.3. **Kompetensi apakah yang perlu dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0.**

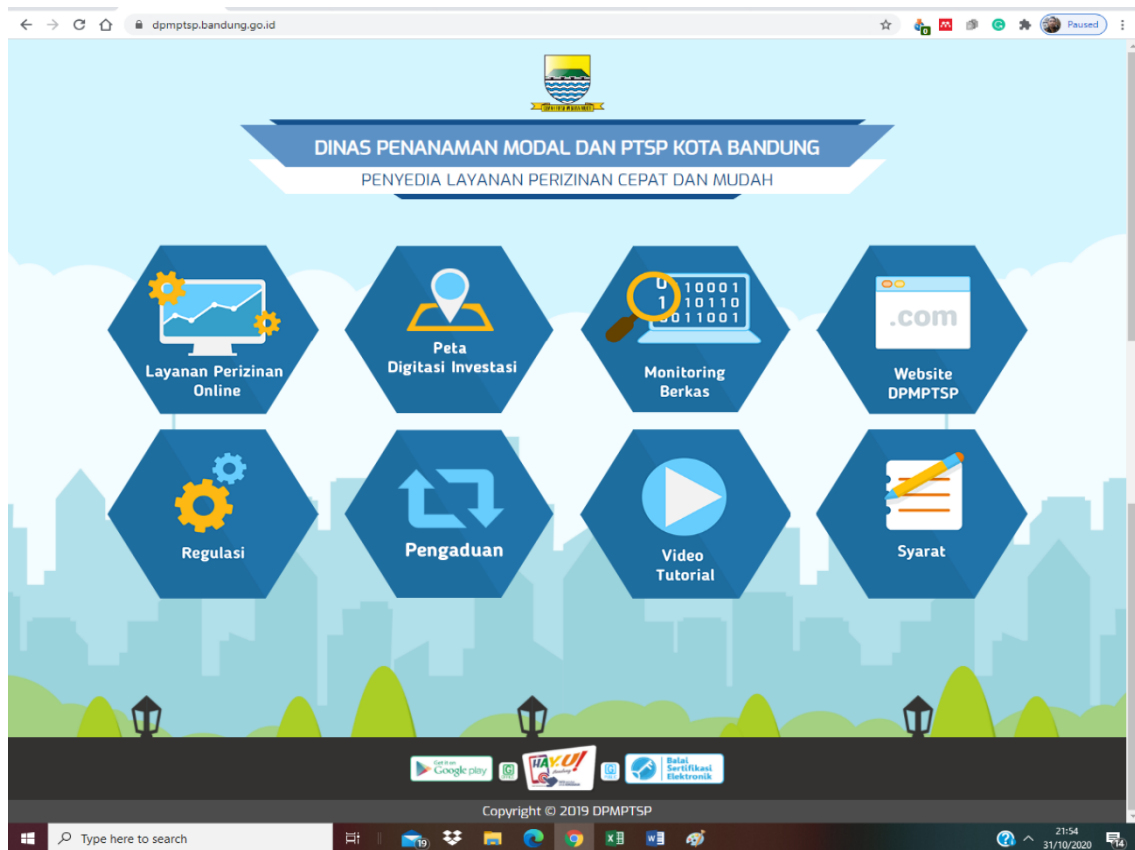
Sumber daya aparatur merupakan asset penting dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan. Penyelenggaraan suatu kegiatan tentu saja diperlukan sumber

daya aparatur guna mendukung terlaksananya kegiatan pemerintahan dengan baik. Oleh karena itu, ketersediaan aparatur yang berkompetensi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang berhubungan dengan revolusi industri 4.0 sangat diperlukan dalam mendorong keberhasilan suatu kegiatan.

Guna untuk mengetahui kompetensi apa yang yang perlu dimiliki oleh ASN pada Dinas PMPTSP Kota Bandung perlu diketahui terlebih dahulu jenis pekerjaan yang dilaksanakan penyelenggaraan urusan pemerintahannya. Dinas PMPTSP yang bergerak di bidang perizinan dan non perizinan lebih banyak bergerak pada bidang pelayanan dokumen masyarakat dan pihak swasta. Dinas PMPTSP Kota Bandung telah mengembangkan system pelayanan berbasis digital yang berhubungan dengan *Otomatisasi*, *Internet of things* dan *Big Data*. Pelayanan tersebut dapat di akses melalui website maupun aplikasi android. Untuk mendapatkan layanan perizinan, cukup dengan 3 (tiga) langkah mudah, sebagai berikut:

- 1) Klik dpmp tsp.bandung.go.id atau download aplikasi GAMPIL pada smartphone (daftar dan lengkapi persyaratan),
- 2) Lakukan pembayaran melalui teller atau ATM (untuk izin yang berbayar),
- 3) Tunggu dirumah. Dokumen perizinan akan diantar melalui pos ke rumah.

Dengan adanya perizinan secara online dalam pegurusan surat izin, alat yang sangat dibutuhkan adalah komputer untuk mempercepat pembuatan surat izin. Sementara untuk softwarena dibutuhkan membangun aplikasi, baik itu berbentuk website, maupun aplikasi android. Gambar tampilan aplikasi Hay.U Bandung dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Sumber : <https://dpmptsp.bandung.go.id>

Gambar 4.7
Tampilan Website Dinas PMPTSP Kota Bandung

Di samping menyelenggarakan pelayanan berbasis digital, Dinas PMPTSP juga menyelenggarakan pelayanan langsung di Kantor Dinas yang beralamat di Jl. Cianjur No. 34 Bandung 420171 Jawa Barat. Pada layanan langsung di kantor tersebut disediakan ruangan khusus pelayanan. Masyarakat dapat datang langsung ke ruangan tersebut dengan membawa berkas dan mengikuti petunjuk dari petugas front office (untuk saat ini setiap pengunjung harus mematuhi aturan pandemic covid). Petugas front office akan

menjelaskan dan mengarahkan masyarakat yang ingin mengurus perizinan di Kantor tersebut.



Gambar 4.8.
Ruang Tunggu Pelayanan

Ruangan pelayanan perizinan merupakan ruangan yang terpisah dengan ruangan dan Gedung lainnya di Kantor Dinas PMPTSP Kota Bandung, sehingga tidak mengganggu aktifitas aparatur pada tiap bidang dan ruangan secretariat yang mengurus kegiatan administrasi kantor dinas. Ketika berada dalam ruangan masyarakat pengguna layanan dapat menuju dan menunggu antrian sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan.

Pelayanan perizinan dan non perizinan melalui website dan aplikasi android yang diselenggarakan oleh Dinas PMPTSP Kota Bandung membutuhkan kompetensi

pengetahuan, keterampilan dan sikap pada pelayanan berbasis digital seperti bidang teknis komputer, bidang IT, bidang komunikasi. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan A, Muhammad Rosyid S.STP bahwa tahun ini kami membuka kesempatan untuk mengisi formasi dan kebutuhan Dinas PMPTSP di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan. Kebutuhan kami yaitu untuk posisi front office dan posisi tenaga teknis komputer. Kami membutuhkan petugas dengan kompetensi dan keahlian khusus, bukan lagi dengan keahlian umum seperti tenaga administrasi.

Selain kompetensi berbasis digital sebagaimana dijelaskan di atas, dibutuhkan pula kompetensi pengetahuan, keterampilan dan sikap aparat yang sesuai bidang pelayanan, seperti:

- 1) Kompetensi bidang ekonomi untuk mengurus urusan pada bidang penanaman modal,
- 2) Kompetensi bidang hukum untuk mengurus urusan pada Advokasi, pengawasan dan pengendalian penanam modal.
- 3) Kompetensi Bidang perencanaan untuk mengurus urusan pada perencanaan dan pengembangan penanaman modal
- 4) Kompetensi Bidang administrasi pemerintahan untuk mengurus urusan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 5) Kompetensi bidang sekretariat untuk mengurus urusan pelayanan administrasi, kepegawaian dan keuangan.

Setiap kompetensi pada masing-masing urusan, perlu dibantu staf yang mengerti dan mempunyai pengetahuan, dan keterampilan digital serta didukung dengan sikap yang

mengerti dan memahami batas etika pada dunia digital seperti menjaga Keamanan dan Kerahasiaan Data masyarakat.

BAB V

PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan pada deskripsi analisis hasil dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut:

- 1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0 di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung yang melalui kompetensi pengetahuan, keterampilan dan sikap berjalan dengan baik, hal ini ditunjukkan pada tanggapan responden yang rata-rata baik pada setiap dimensinya.
- 2) Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perubahan-perubahan yang terjadi dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0. di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Perubahan tersebut meliputi; perubahan layanan perizinan, perubahan kelembagaan, dan perubahan fasilitas fisik. Perubahan tersebut menghasilkan perubahan pada jenis-jenis pekerjaan yang dilaksanakan pada Dinas PMPTSP Kota Bandung yang menyesuaikan pada perkembangan Revolusi Industry dan kebutuhan pelayanan masyarakat.
- 3) Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kompetensi yang perlu dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0 yaitu kompetensi pengetahuan, keterampilan dan sikap pada pelayanan berbasis digital seperti bidang teknis computer, bidang IT, bidang komunikasi dan kompetensi yang sesuai dengan

bidang pelayanan, seperti; kompetensi bidang ekonomi, hukum, perencanaan, administrasi pemerintahan dan bidang sekretariat.

5.2. SARAN

Berdasarkan pada deskripsi analisis hasil dan pembahasan serta kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka disarankan, sebagai berikut:

- 1) Perlunya meningkatkan dan mengembangkan kompetensi aparatur pada kemampuan kerjasama antar pegawai dan kemampuan komunikasi baik secara langsung kepada masyarakat, maupun yang berkomunikasi lewat online sehingga pelayanan perizinan dan non perizinan dapat terlaksana lebih baik lagi.
- 2) Agar Dinas PMPTSP Kota Bandung, dapat memetakan kembali perubahan-perubahan yang akan terjadi dengan adanya revolusi industri 4.0, seperti jenis-jenis layanan apa saja yang mampu ditangani pada setiap urusan pemerintahan pada organisasi pemerintahan daerah lainnya di Kota Bandung sehingga urusan pelayanan masyarakat dapat terkumpul semua pada Dinas PMPTSP, sehingga mampu membantu perampingan organisasi pemerintah daerah dan menciptakan sumber daya aparatur yang lebih efektif dan efisien.
- 3) Perlunya pemetaan dan pengembangan kembali jenis-jenis kompetensi aparatur yang sesuai dengan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis pelayanan digital, dimana setiap pegawai memiliki kompetensi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang mampu memahami dan mengoperasikan peralatan digital.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Ahmad Saifi, Athoillah dkk, 2019, Strategi Bersaing Perusahaan Taksi dalam menghadapi Taksi Perubahan Lingkungan, Jurnal Ekonomi dan Manajemen, September 2019, <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/capital>
- Arikunto, Suharsimi. 2014. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta
- Bella, A. (2018). SDM Jadi Kunci Revolusi Industri 4.0. Marketers 10 Nov 2018, <http://marketeers.com/sdm-jadi-kunci-revolusi-industri-4-0/>
- cnbcindonesia.com, Sayonara Ramayana Sabang Kini Resmi Tutup Selamanya <https://www.cnbcindonesia.com/lifestyle/20190524151611-33-74917/sayonara-ramayana-sabang-kini-resmi-tutup-selamanya>
- Deloitte. 2015, Industry 4.0 Challenges and Solutions for the Digital Transformations and Use of Exponential Technologies. Deloitte AG: Zurich
- dpmpptsp.bandung.go.id, 2020, Pengumuman Penerimaan Tenaga Front Office dan Teknisi Komputer Pada DPMPPTSP Kota Bandung, diakses dari <https://portal-dpmpptsp.bandung.go.id/detail-berita/pengumuman-penerimaan-tenaga-front-office-dan-teknisi-komputer-pada-dpmpptsp-kota-bandung>
- Faisal, Sanapiah. 2001. Format-Format Penelitian Sosial, Jakarta, PT. Raja. Grafindo Persada
- Handayani, Baiq L. 2011. Transformasi Perilaku Keagamaan (Analisis Terhadap Upaya Purifikasi Aqidah Melalui Ruqyah Syar'iyah Pada Komunitas Muslim Jember. <http://sociologyunej.com/2011/05/transformasi-perilakukeagamaan.html>.
- Haryono, S. 2018, Re-Orientasi Pengembangan SDM Era Digital Pada Revolusi Industri 4.0, http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/19182/Full_Paper_Sioswoyo_NCMAB_18_UMS.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok : Raja Grafindo.
- Hermann M., Pentek T., Otto B., 2016, Design Principles for Industrie 4.0 Scenarios. in 49 th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS), IEEE
- Kaushik Das dkk, 2019, Automation and The Future Of Work In Indonesia: Jobs lost, jobs gained, jobs changed, McKinsey & Company,

<https://www.mckinsey.com/featured-insights/asia-pacific/automation-and-the-future-of-work-in-indonesia>

- Kergroach, S. (2017). Industry 4.0: New Challenges and Opportunities for the Labour Market, Foresight And STI Governance, 11(4), 6-8, <https://foresight-journal.hse.ru/data/2018/01/09/1160538630/0-Kergroach-6-8.pdf>
- Lasi H., Fettke P., Kemper H.G., Feld T., Hoffmann M. (2014). Industry 4.0, Business & Information Systems Engineering, 6(4), 329-242
- Lewis, B. , dan Naden, C. (2018). The New Industrial Revolution, ISO Focus #131, Switzerland.
- Lu Y. (2017). Industry 4.0: A Survey on Technologies, Applications and Open Research Issues, Journal of Industrial Information Integration, 6 (2018), 6-10.DOI: 10.1016/j.jii.2017.04.005
- Maresova, P., Soukal, I., Svobodova, L., Hedvicakova, M., Javanmardi, E., Selamat, A., dan Krejcar, O.,2018,. Consequences of Industry 4.0 in Business and Economics. Economies 2018, 6 (46), 1-14 ; [doi:10.3390/economies6030046](https://doi.org/10.3390/economies6030046)
- Moleong, Lexy J, 2014, Metodologi Penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosdakarya
- Nazir, Moh, 2013, Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia
- Prasetyo, Banu & Trisyanti, Umi, 2018, Revolusi Industri 4.0 Dan Tantangan Perubahan Sosial, Prosiding SEMATEKSOS 3 "Strategi Pembangunan Nasional Menghadapi Revolusi Industri 4.0", UPT PMK Sosial Humaniora, FBMT, Institut Teknologi Sepuluh Nopember DOI: <http://dx.doi.org/10.12962/j23546026.v2018i5.4417>
- Rosyadi, S. 2018. Revolusi Industri 4.0 : Peluang dan Tantangan Bagi Alumni Universitas Terbuka. Purwokerto : Universitas Jenderal Soedirman.
- Sartika, Dewi dan Kusumaningrum, Mayahayati, 2017, Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara (PKP2A III LAN), Jalan HM Ardans (Ring Road III) Samarinda, Jurnal Borneo Administrator/Volume 13/No. 2/2017
- Satya, Venti Eka, 2018, STRATEGI INDONESIA MENGHADAPI INDUSTRI 4.0, Info Singkat, Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual Dan Strategis, Pusat Penelitian Bidang Ekonomi Dan Kebijakan Publik Badan Keahlian DPR RI, Vol. X, No. 09/I/Puslit/Mei/2018.

Salam, Dharma Setyawan, 2004, Manajemen Pemerintahan Indonesia, Djambatan, Jakarta:

Setiawan, Irfan, 2014, Rekonstruksi Birokrasi Pemerintahan Daerah, Buku Literatur, IPDN, Jatinangor

Schwab, Klaus. 2016, The Fourth Industrial Revolution. New York, Crown Business.

Ślusarczyk, B. (2018). Industry 4.0– Are We Ready?. Polish Journal Of Management Studies, 17 (1), 232-248.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta

Tjandrawinata, R. R. (2017). Industri 4.0: Revolusi Industri Abad Ini Dan Pengaruhnya Pada Bidang Kesehatan Dan Bioteknologi. Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC. <https://doi.org/10.5281/zenodo.49404>

tempo.co, Presiden: Bandung Paling Siap Sambut Revolusi Industri 4.0, <https://nasional.tempo.co/read/1145249/presiden-bandung-paling-siap-sambut-revolusi-industri-4-0>

tirto.id, Nasib Taksi Express: Terbelit Utang, Aset Terpaksa Dijual, <https://tirto.id/nasib-taksi-express-terbelit-utang-aset-terpaksa-dijual-druZ>

today.line.me/id, Giant Tutup 6 Gerai Kalah Saing atau Transformasi Bisnis, <https://today.line.me/id/pc/article/Giant+tutup+6+gerai+kalah+saing+atau+transformasi+bisnis-0enKjz>

Warta Ekonomi. (16 April 2018). Menyelaraskan Industri 4.0 dengan Pembangunan SDM, <https://www.wartaekonomi.co.id/read177680/menyelaraskan-industri-40-dengan-pembangunan-sdm.html>

Zaeny. 2005. Transformasi Sosial dan Gerakan Islam di Indonesia, <http://wordpress.com/2010/01/transformasisosialdangerakanislamdiindonesia>.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 4 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Bandung

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Bandung

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 02 Tahun 2002 Tentang Unit Pelayanan Satu Atap

LAMPIRAN:

Kuestioner

Nama :

Umur :

Sehubungan dengan penelitian kami yang berjudul **TRANSFORMASI KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENGHADAPI REVOLUSI INDUSTRI DI KOTA BANDUNG** (studi pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung)”, dimohonkan agar Bapak/Ibu, Sdr/(i) dapat mengisi form Kuestioner sebagai berikut:

No.	Sub Dimensi dan Pernyataan	Jawaban Responden			
		Baik Sekali	Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
I.	Pengetahuan				
1.	Kemampuan pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam meneliti berkas/dokumen anda				
2.	Kemampuan pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam memahami tugas pekerjaannya?				
3.	Kemampuan pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam pengambilan keputusan dalam pelayanan				
II.	Keterampilan				
4.	Keterampilan Teknik dalam Penguasaan alat bantu/sarana dan prasarana pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam mengola Berkas /Dokumen di bidang pelayanannya				
5.	Keterampilan Teknologi (mengoperasikan computer/teknologi) pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam mengola Berkas /Dokumen di bidang pelayanannya				
6.	Keterampilan komunikasi pegawai Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam menjawab dan menjelaskan kepada masyarakat				
III.	Sikap				
7.	Kemampuan berkerjasama antar pegawai yang satu dengan pegawai lainnya di Dinas PMPTSP Kota Bandung ketika melayani masyarakat				
8.	Kemampuan kreativitas dalam memecahkan masalah pegawai di Dinas PMPTSP Kota Bandung ketika melayani masyarakat				
9.	Kemampuan kepemimpinan pegawai di Dinas PMPTSP Kota Bandung dalam mengarahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan				

LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

1. Pekerjaan apa saja yang telah terotomatisasi di Dinas PMPTSP Kota Bandung?
2. Perkerjaan-Pekerjaan apa saja yang akan/dapat diotomatisasikan di Dinas PMPTSP Kota Bandung?
3. Jelaskan Inovasi-inovasi berupa Aplikasi apa yang dikembangkan di Dinas PMPTSP?
4. Apakah fungsi-fungsi Aplikasi yang dikembangkan di Dinas PMPTSP dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat?
5. Bagaimanakah Infrastruktur dan suprastruktur dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di Dinas PMPTSP Kota Bandung?
6. Jenis Data apa yang di kelola di Dinas PMPTSP Kota Bandung?
7. Bagaimana Keamanan dan Kerahasiaan Data masyarakat yang menggunakan layanan di Dinas PMPTSP Kota Bandung