

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pelayanan publik telah menjadi salah satu pilar utama dalam mendukung iklim investasi dan pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Transformasi birokrasi yang berorientasi pada kemudahan berusaha memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan realisasi investasi, di mana efektivitas pelayanan terpadu satu pintu menjadi kunci utama dalam menarik minat investor domestik maupun asing. Implementasi pelayanan terpadu satu pintu terbukti mampu menyederhanakan prosedur perizinan serta meningkatkan kualitas layanan investasi yang lebih cepat dan transparan (Vicesa et al., 2022). Namun, dalam beberapa tahun terakhir, tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan publik semakin tinggi dan kritis. Instansi pemerintah kini menghadapi tantangan besar untuk beralih dari pola kerja konvensional menuju pelayanan digital yang transparan dan akuntabel guna meningkatkan efisiensi birokrasi dan kualitas pelayanan publik (Kwelju, 2025).

Di tengah dinamika tuntutan pelayanan ini, pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi faktor paling kritis bagi keberhasilan instansi pemerintah. Aparatur yang kompeten dan terlatih merupakan aset utama untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan berkualitas sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat serta kepercayaan publik terhadap pemerintah. Pengembangan kompetensi aparatur terbukti berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik dan efektivitas organisasi pemerintah (Darmawan & Hidayat, 2024). Tanpa

fokus pada pengembangan kualitas SDM secara berkelanjutan, instansi berisiko gagal memenuhi target kinerja organisasi serta menghambat efektivitas pelayanan publik (Enceng et al., 2023).

Fenomena spesifik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menunjukkan tantangan nyata dalam hal ini. Sebagai pusat layanan investasi, DPMPTSP seringkali dihadapkan pada berbagai kendala terkait durasi pemenuhan perizinan dan efektivitas pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan berbasis elektronik pada DPMPTSP masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan kompetensi aparatur dan pemahaman sistem digital (Sombo & Dompok, 2023). Kondisi di mana proses perizinan mengalami keterlambatan pada tahap verifikasi menunjukkan bahwa kompetensi teknis dan pelatihan berkelanjutan bagi aparatur belum terinternalisasi secara optimal.

Dalam lingkungan kerja yang menuntut ketelitian administratif tinggi dan penguasaan regulasi yang dinamis, variabel Pelatihan dan Kompetensi karyawan menjadi faktor krusial dalam menjaga stabilitas kinerja. Kurangnya frekuensi pelatihan yang relevan dengan sistem digital terbaru, ditambah dengan kompetensi teknis yang tidak berkembang seiring perubahan regulasi, dapat mengakibatkan terjadinya keterlambatan prosedur pelayanan dan penurunan kualitas output kerja. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan perizinan sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM dan pemanfaatan sistem digital yang optimal (Mahdy et al., 2023). Kondisi ini menjadi perhatian serius karena penurunan kinerja

karyawan bagian pelayanan yang berurusan langsung dengan publik tidak hanya berdampak pada citra pemerintah daerah, tetapi juga berpotensi menghambat masuknya investasi. Oleh karena itu, kajian mengenai pengaruh Pelatihan dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan di bagian pelayanan ini menjadi sangat relevan untuk dilakukan pada lingkup DPMPTSP.

Tabel 1. 1 Data Jumlah Karyawan Tiap Bidang DPMPTSP Kota Surabaya Tahun 2026

Nomenklatur Tim		Jumlah Karyawan Tetap
Tim Keuangan		5 Orang
Tim Umum Kepegawaian		24 Orang
Tim Penanaman Modal	Koordinator Ketua Tim Penanaman Modal	1 Orang
	Tim Data, Informasi Dan Promosi Penanaman Modal	10 Orang
	Tim Pengembangan Potensi dan Pengendalian Penanaman Modal	14 Orang
Nomenklatur Tim		Jumlah Karyawan Tetap
Tim Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Koordinator Ketua Tim Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1 Orang
	Tim Pelayanan Perizinan Berusaha	12 Orang
	Tim Pelayanan Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan	64 Orang
Jumlah Karyawan Tetap		131 Orang

Sumber: Data Internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya (2026)

Struktur organisasi di DPMPTSP mencerminkan kompleksitas tugas yang diemban, di mana setiap bidang memerlukan spesialisasi kompetensi yang berbeda mulai dari pemahaman hukum investasi hingga penguasaan teknis sistem digital perizinan. Besarnya jumlah personel di bagian pelayanan langsung (*front office*) dan verifikasi teknis (*back office*) menegaskan bahwa sinkronisasi antara pelatihan yang diterima dengan beban kerja di tiap bidang menjadi kunci utama dalam memastikan rantai pelayanan tidak terhambat di satu titik tertentu.

Sebagai gambaran awal mengenai struktur organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya, data internal instansi (2025) menunjukkan bahwa sumber daya manusia terbagi ke dalam empat unit kerja strategis, yaitu: Tim Keuangan, Tim Umum Kepegawaian, Tim Penanaman Modal, serta Tim Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pembagian ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap aspek operasional, mulai dari dukungan administratif internal hingga pelayanan perizinan langsung kepada masyarakat, dapat berjalan secara sistematis.

Namun, pengelolaan SDM yang tidak dilakukan dengan baik, seperti kurangnya perhatian pada intensitas pelatihan yang relevan serta pengembangan kompetensi karyawan secara berkelanjutan, sering kali berujung pada penurunan kinerja pelayanan. Pegawai yang tidak dibekali dengan keterampilan teknis dan kemampuan pelayanan yang memadai cenderung mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan tuntutan pekerjaan, sehingga berdampak pada rendahnya efektivitas pelayanan publik dan meningkatnya ketidakpuasan masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan pelatihan memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai dalam organisasi publik, sehingga kurangnya pengembangan SDM dapat menurunkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Turrizkiyah et al., 2024). Selain itu, rendahnya kualitas SDM dan keterbatasan kemampuan adaptasi terhadap sistem digital juga berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik serta menghambat efektivitas operasional instansi pemerintah (Rahadi & Kuswandi, 2025). Kondisi tersebut tidak hanya

memengaruhi citra instansi di mata publik, tetapi juga berpotensi menghambat keberlanjutan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

Di DPMPTSP Kota Surabaya, fenomena ini terlihat jelas dari fluktuasi data pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan sentimen negatif pada ulasan publik di Google Review dalam beberapa tahun terakhir. Berbagai ulasan menunjukkan keluhan masyarakat terkait sikap petugas yang kurang responsif dan ketidakmampuan karyawan dalam memberikan penjelasan yang komprehensif mengenai alur perizinan terbaru. Akumulasi ulasan buruk ini menjadi indikasi nyata bahwa kinerja pelayanan di lapangan masih belum optimal. Hal ini diduga kuat berakar dari program pelatihan yang belum merata serta standar kompetensi yang perlu ditingkatkan untuk menjawab ekspektasi publik yang semakin tinggi. Oleh karena itu, kajian mengenai pengaruh Pelatihan dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan bagian pelayanan di DPMPTSP Kota Surabaya menjadi sangat mendesak untuk dilakukan.

Tabel 1. 2 Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kategori Mutu Pelayanan DPMPTSP Kota Surabaya

Tahun	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
2024	98,29 %
2025	98.49 %

Sumber: Data Internal DPMPTSP Kota Surabaya (2026)

Berdasarkan data formal yang dirilis oleh instansi, capaian kinerja karyawan bagian pelayanan publik di DPMPTSP Kota Surabaya menunjukkan tren positif secara statistik. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang

mengalami kenaikan dari 98,29% pada tahun 2024 menjadi 98,49% pada tahun 2025 (Tabel 1.2). Secara administratif, angka tersebut menempatkan DPMPTSP Kota Surabaya dalam kategori mutu pelayanan yang "Sangat Baik".

Namun, capaian angka yang hampir sempurna tersebut memunculkan sebuah paradoks jika disandingkan dengan fakta di platform digital. Di tengah kenaikan skor IKM tersebut, fenomena ulasan negatif di Google Review masih terus bermunculan. Masyarakat masih sering mengeluhkan beberapa aspek fundamental, seperti ketidaksiapan petugas dalam menjelaskan regulasi terbaru, sikap yang kurang responsif pada jam-jam sibuk, hingga kendala teknis yang tidak segera mendapatkan solusi dari karyawan di bagian pelayanan.

★ ★ ★ ★ ★ a year ago

Izin penelitian keluar berapa lama sih? Di web sih BILANGnya satu hari kerja. Tapi ditracking masih selalu masih ditahap nunggu verifikasi dari sekretaris dari bulan juli kemarin

Gambar 1. 1 Tangkapan Layar Keluhan Pengguna Layanan pada Google Review DPMPTSP Kota Surabaya (2025)

Sumber: *Google Review*

★ ★ ★ ★ ★ a year ago

Pelayanan yang tidak mengedepankan substansi. Lama dan rumit, admin jg tdk responsif. Kemunduran untuk birokrasi disurabaya

Gambar 1. 2 Tangkapan Layar Keluhan Pengguna Layanan pada Google Review DPMPTSP Kota Surabaya (2025)

Sumber: *Google Review*

★☆☆☆☆ a year ago

Pelayan birokrasi terburuk di Jawa Timur, petugas pelayanan tdk kompatibel, pelayanan terkesan lama & memperumit.

Gambar 1.3 Tangkapan Layar Keluhan Pengguna Layanan pada Google Review DPMPTSP Kota Surabaya (2025)

Sumber: *Google Review*



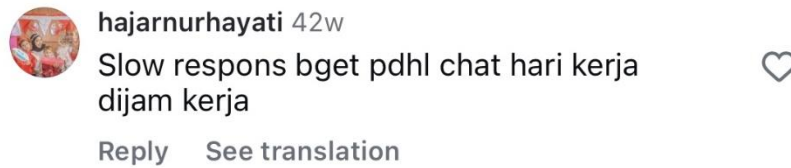
Gambar 1.4 Tangkapan Layar Keluhan Pengguna Layanan pada *Sosial Media* Instagram Resmi (2026)

Sumber: *Instagram Resmi @dpmptspby*



Gambar 1.5 Tangkapan Layar Keluhan Pengguna Layanan pada *Sosial Media* Instagram Resmi (2026)

Sumber: *Instagram Resmi @dpmptspby*



Gambar 1. 6 Tangkapan Layar Keluhan Pengguna Layanan pada Sosial Media Instagram Resmi (2025)

Sumber: *Instagram Resmi @dpmptpsby*

Kesenjangan (*gap*) ini mengindikasikan bahwa kenaikan angka IKM sebesar 0,20% tersebut belum sepenuhnya merepresentasikan perbaikan Kompetensi dan kualitas Pelatihan karyawan secara menyeluruh di mata publik. Tingginya angka IKM diduga lebih mencerminkan kepuasan terhadap aspek prosedural yang bersifat formal, sementara ulasan negatif di *Google Review* menangkap kegagalan dalam aspek perilaku (*behavioral*) dan kompetensi teknis individu. Jika kondisi ini tidak segera diintervensi melalui program pelatihan yang tepat, maka sentimen negatif di ruang publik berisiko mendegradasi citra instansi, terlepas dari seberapa tinggi angka IKM yang dilaporkan.

Rendahnya kualitas pelayanan yang tercermin dari keluhan masyarakat di platform digital tersebut mengindikasikan adanya kebutuhan mendesak akan evaluasi terhadap program pengembangan aparatur. Pelatihan merupakan salah satu instrumen utama dalam manajemen sumber daya manusia yang berfungsi untuk memutakhirkan keahlian karyawan agar selaras dengan tuntutan organisasi yang dinamis. Program pelatihan yang dirancang dengan baik tidak hanya berfokus pada materi teknis, tetapi juga pada pembentukan sikap kerja yang responsif dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan yang efektif mampu meningkatkan kemampuan

teknis serta sikap pelayanan pegawai sehingga berdampak pada peningkatan kualitas layanan publik (Sutrisno & Rahmawati, 2023). Selain itu, pelatihan yang berkelanjutan juga terbukti meningkatkan adaptasi pegawai terhadap perubahan sistem digital pelayanan pemerintah (Putri & Handayani, 2024)

Tabel 1. 3 Data Realisasi Pelatihan Internal Karyawan Tim Pelayanan Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan DPMPTSP Kota Surabaya Tahun 2025

No.	Keterangan Pelatihan	Jumlah Karyawan Tim Pelayanan Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan	Realisasi Peserta	Persentase Kehadiran
1.	Pelatihan Pelayanan Prima (2025)	64 Orang	40 Orang	62,5 %

Sumber: Data Internal DPMPTSP Kota Surabaya (2025)

Kondisi nyata di DPMPTSP Kota Surabaya menunjukkan bahwa pelaksanaan pelatihan belum berjalan secara optimal dan menyeluruh. Berdasarkan data internal, dari total 64 orang karyawan bagian pelayanan, hanya 40 orang yang tercatat mengikuti program pelatihan internal. Hal ini menunjukkan adanya sekitar 37,5 % atau sebanyak 24 orang karyawan yang belum terpapar program pengembangan kompetensi terbaru. Terlebih lagi, pelatihan internal tersebut hanya diselenggarakan satu kali dalam setahun, yang dinilai kurang mencukupi untuk mengimbangi perubahan regulasi perizinan yang sangat dinamis.

Keterbatasan ini juga dipengaruhi oleh jadwal pelatihan dari pemerintah pusat yang tidak menentu, di mana pelatihan pusat terakhir kali dilaksanakan pada tahun 2024. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pengembangan kompetensi aparatur belum berjalan secara berkelanjutan. Padahal, frekuensi pelatihan yang

tidak konsisten dapat menghambat peningkatan kemampuan pegawai dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan sistem pelayanan yang dinamis. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan yang tidak dilakukan secara berkesinambungan menyebabkan peningkatan kinerja pegawai menjadi kurang optimal dan cenderung stagnan dalam menghadapi tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks (Sari & Nugraha, 2023). Selain itu, kurangnya partisipasi pegawai dalam program pelatihan juga berdampak pada rendahnya kemampuan adaptasi terhadap perubahan sistem pelayanan digital sehingga kualitas pelayanan belum dapat memenuhi ekspektasi masyarakat (Kusuma & Prabowo, 2024). Jarangnya intensitas pelatihan ini diduga menjadi penyebab utama mengapa karyawan, terutama pada Tim Pelayanan Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan, sering kali gagap dalam menghadapi kendala teknis sistem perizinan terbaru, yang pada akhirnya memicu sentimen negatif pada ulasan *Google Review* dan pada kolom komentar *social media Instagram*. Minimnya partisipasi dan frekuensi pelatihan ini diduga menjadi faktor utama yang menghambat peningkatan Kinerja karyawan bagian pelayanan di lapangan.

Ketidaktercapaian target partisipasi dan rendahnya frekuensi pelatihan yang telah dipaparkan sebelumnya secara praktis menjadi penghambat utama bagi upaya standarisasi Kompetensi karyawan di DPMPSTSP Kota Surabaya. Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, kompetensi tidak dapat terbentuk secara instan melainkan harus dipupuk melalui pengembangan bakat dan pengetahuan yang berkelanjutan agar selaras dengan kualifikasi jabatan yang diemban. Pengembangan kompetensi aparatur secara berkelanjutan menjadi faktor penting

dalam meningkatkan kualitas kinerja serta kemampuan adaptasi pegawai terhadap perubahan lingkungan kerja yang dinamis. Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur melalui pengembangan berkelanjutan bertujuan agar pegawai memiliki keterampilan yang sesuai dengan standar jabatan dan kebutuhan organisasi (Setiawan et al., 2023). Selain itu, kompetensi sumber daya manusia juga harus terus ditingkatkan melalui pengembangan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara optimal (Rizal & Ramly, 2023). Ketika sebuah instansi menghadapi perubahan regulasi yang cepat namun tidak dibarengi dengan pelatihan yang intensif, maka akan muncul kesenjangan antara kapasitas individu dengan tuntutan profesionalisme yang diharapkan.

Kondisi ini semakin kompleks jika ditinjau dari profil demografis dan latar belakang pendidikan karyawan yang ada saat ini. Tanpa adanya intervensi pelatihan yang merata, perbedaan masa kerja dan tingkat pendidikan formal dapat menciptakan variasi kompetensi yang lebar antar individu dalam satu unit kerja. Di DPMPTSP Kota Surabaya, tantangan kompetensi ini terlihat dari komposisi pegawai dengan masa kerja dan kualifikasi akademik yang bervariasi.

Tabel 1. 4 Rekapitulasi Tingkat Pendidikan Karyawan Tim Pelayanan Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan DPMPTSP Kota Surabaya (2025)

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA/Sederajat	37 Orang	57,81 %
Diploma (D3)	4 Orang	6,25 %
Sarjana (S1)	23 Orang	35,94 %
Total	64 Orang	100 %

Sumber: Data Kepegawaian DPMPTSP Kota Surabaya (2025)

Berdasarkan data pada Tabel 1.4, terlihat bahwa struktur kompetensi karyawan di DPMPTSP Kota Surabaya memiliki variasi latar belakang pendidikan yang cukup lebar. Kondisi kompetensi karyawan di DPMPTSP Kota Surabaya juga menjadi sorotan penting dalam penelitian ini, mengingat profil latar belakang pendidikan dan status \kepegawaian yang cukup heterogen. Dari total 64 karyawan, terdapat dominasi lulusan tingkat menengah (SMA/Sederajat) sebanyak 37 orang (57,81%), sementara lulusan Diploma (D3) sebanyak 4 orang (6,25%), dan Sarjana (S1) sebanyak 23 orang (35,94%). Dominasi latar belakang pendidikan menengah ini menuntut adanya program pelatihan yang lebih intensif dan berkelanjutan guna memastikan seluruh staf memiliki standar kompetensi teknis yang setara dalam menangani perizinan yang kompleks.

Tabel 1. 5 Rekapitulasi Status Kepegawaian Karyawan Tim Pelayanan Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan DPMPTSP Kota Surabaya (2025)

Status Kepegawaian	Jumlah	Persentase
PNS	1	1,56%
P3K	3	4,69%
P3K Paruh Waktu	33	51,56%
<i>Outsourcing</i>	27	42,19%
Total	64	100%

Sumber: Data Kepegawaian DPMPTSP Kota Surabaya (2025)

Berdasarkan status kepegawaian, pegawai DPMPTSP Kota Surabaya didominasi oleh pegawai non-PNS, yaitu P3K, P3K paruh waktu, dan tenaga outsourcing yang secara keseluruhan mencapai 98,44% dari total pegawai. Sementara itu, jumlah pegawai PNS hanya 1,56%. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas dan pelayanan di DPMPTSP Kota Surabaya sebagian besar didukung oleh pegawai non-PNS. Kondisi ini berpotensi

menimbulkan perbedaan akses terhadap pengembangan kompetensi, pelatihan, dan pengembangan karier sehingga menjadi salah satu indikasi adanya kesenjangan kompetensi antar kelompok pegawai.

Lebih lanjut, tantangan kompetensi juga terlihat dari struktur kepegawaian, di mana hanya terdapat 1 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), sementara sisanya merupakan tenaga Non-PNS (termasuk P3K Paruh Waktu dan *Outsourcing*). Status kepegawaian yang mayoritas non-permanen atau paruh waktu ini berpotensi memengaruhi kesinambungan transfer pengetahuan (*knowledge sharing*) dan komitmen pengembangan kompetensi jangka panjang. Kondisi inilah yang diduga menjadi salah satu faktor penyebab belum optimalnya responsivitas pelayanan, sebagaimana dikeluhkan masyarakat melalui media sosial *Instagram* dan *Google Review*, karena adanya ketimpangan kapasitas antar-petugas dalam memberikan solusi yang cepat dan tepat.

Tingginya proporsi pegawai non-PNS di DPMPTSP Kota Surabaya menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas organisasi tidak hanya bergantung pada aparatur sipil negara. Namun demikian, perbedaan status kepegawaian dapat berdampak pada perbedaan kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi. Kondisi tersebut menjadi salah satu indikasi adanya potensi kesenjangan kompetensi yang perlu mendapat perhatian dalam pengelolaan sumber daya manusia organisasi.

Urgensi peningkatan kompetensi di DPMPTSP Kota Surabaya sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil

Negara. Dalam UU tersebut, ditekankan bahwa setiap pegawai ASN (baik PNS maupun P3K) memiliki kewajiban untuk melakukan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan melalui pembelajaran sepanjang hayat (*life-long learning*). Dengan komposisi tenaga non-PNS yang mencapai 98,44%, pemenuhan hak dan kewajiban pelatihan menjadi krusial agar standar pelayanan tetap terjaga dan tidak terjadi ketimpangan kualitas antar-pegawai. Selain itu, tuntutan masyarakat akan pelayanan yang '*gercep*' di media sosial merupakan bentuk pengawasan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 15 UU tersebut menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, di antaranya kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Adanya keluhan di *Instagram* dan *Google Review* mengenai responsivitas petugas menunjukkan bahwa terdapat celah (*gap*) antara standar pelayanan yang diamanatkan Undang-Undang dengan praktik di lapangan. Mengingat hanya 62,50% karyawan yang telah mengikuti pelatihan, maka peningkatan kompetensi melalui program pelatihan yang lebih merata menjadi solusi mendesak guna meminimalisir pelanggaran terhadap asas-asas pelayanan publik yang responsif dan akuntabel. Sebagaimana ditegaskan dalam penelitian sebelumnya, efektivitas kinerja karyawan sangat bergantung pada kesesuaian antara kompetensi individu dengan kompleksitas tugas yang diemban. Ketidaksesuaian kompetensi pegawai dengan tuntutan pekerjaan dapat menyebabkan kinerja karyawan menjadi tidak stabil serta menurunkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Jika

kesenjangan kompetensi tersebut tidak diimbangi dengan pelatihan yang spesifik dan berkelanjutan, maka kualitas kinerja karyawan bagian pelayanan cenderung fluktuatif meskipun secara administratif terlihat memenuhi standar pelayanan (Turrizkiyah et al., 2024). Oleh karena itu, evaluasi mengenai peran pelatihan dan kompetensi sangat penting untuk dilakukan guna meningkatkan kualitas kinerja karyawan aparatur, khususnya pada instansi pelayanan publik yang memiliki kompleksitas tugas tinggi seperti DPMPTSP (Rahadi & Kuswandi, 2025).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Tim Pelayanan Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan di DPMPTSP Kota Surabaya?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Tim Pelayanan Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan di DPMPTSP Kota Surabaya?

Rumusan masalah ini didasarkan pada fenomena bahwa kinerja karyawan bagian pelayanan di sektor publik sering kali belum optimal akibat kurangnya pelatihan yang memadai dan kompetensi karyawan yang belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga berdampak pada efisiensi dan efektivitas layanan kepada masyarakat.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan Tim Pelayanan Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan di DPMPTSP Kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan Tim Pelayanan Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan di DPMPTSP Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat bagi berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi Instansi: Hasil penelitian dapat dijadikan dasar untuk merancang program pelatihan yang lebih efektif dan meningkatkan kompetensi karyawan, sehingga kinerja karyawan bagian pelayanan dapat ditingkatkan dan berdampak positif pada kepuasan masyarakat serta pertumbuhan investasi di DPMPTSP Kota Surabaya.
2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur: Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kurikulum dan bahan ajar di program studi Manajemen dengan konsentrasi Manajemen SDM, serta menjadi referensi akademik untuk mahasiswa dan dosen dalam memahami penerapan teori SDM di sektor publik.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya: Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan untuk penelitian lanjutan, seperti eksplorasi faktor lain yang memengaruhi kinerja atau studi komparatif di instansi pemerintah lainnya, sehingga memperluas wawasan dalam bidang manajemen SDM.