

# Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Perizinan

Selvira Septiyansa<sup>1</sup>, Djoko Widodo<sup>2</sup>, Endang Indartuti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[selvtiyansa@gmail.com](mailto:selvtiyansa@gmail.com)<sup>1</sup>, [jokowid@untag-sby.ac.id](mailto:jokowid@untag-sby.ac.id)<sup>2</sup>, [endangindartuti@untag-sby.ac.id](mailto:endangindartuti@untag-sby.ac.id)<sup>3</sup>

## Abstract

*The Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) for Licensing Services in Lamongan Regency is an agency that organizes public services in providing services by implementing the work culture of the State Civil Apparatus (ASN). This study aims to describe and analyze the Work Culture of State Civil Apparatus in Providing Licensing Services at DPMPTSP Lamongan Regency. This study uses descriptive qualitative research methods. The data analysis technique used the Miles and Huberman technique. The results of this study indicate that the Licensing Service Division of the Investment and One Stop Service Office of Lamongan Regency has implemented a work culture in providing services. The work culture applied is Discipline, Openness, Mutual Respect and Cooperation. Of the four indicators, the lack of implementation is related to the discipline of employees' work hours. There are still many employees who ignore office hours. The existence of office hours that are often neglected affects the duration of service which experiences instability every day. Although employees often ignore office hours, the duration of services provided is still below the SOP that has been set so that the implementation of work culture is effective and efficient.*

**Keywords:** Work Culture, Employees, Service

## Abstrak

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Bidang Pelayanan Perizinan Kabupaten Lamongan merupakan sebuah instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam pemberian pelayanan menerapkan budaya kerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Lamongan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik analisis data menggunakan teknik Miles and Huberman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bidang Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan telah menerapkan budaya kerja dalam pemberian pelayanan. Budaya kerja yang diterapkan adalah Disiplin, Keterbukaan, Saling Menghargai dan Kerjasama. Dari keempat indikator tersebut dalam pelaksanaannya yang kurang yaitu terkait kedisiplinan jam masuk kerja para pegawai. Masih banyak para pegawai yang mengabaikan jam kantor. Adanya jam kantor yang sering diabaikan berpengaruh pada durasi pelayanan yang setiap harinya mengalami ketidakstabilan. Meskipun para pegawai sering mengabaikan jam kantor namun durasi pelayanan yang diberikan masih di bawah SOP yang telah ditetapkan sehingga penerapan budaya kerja berjalan efektif dan efisien.

**Kata Kunci:** Budaya Kerja, Pegawai, Pelayanan

## **Pendahuluan**

Kemajuan suatu bangsa di berbagai negara termasuk Indonesia yang merupakan sebagai negara berkembang yang berlandaskan hukum di Indonesia dalam pelaksanaan reformasi birokrasi melakukan suatu perbaikan terutama pada sumber daya Aparatur Sipil Negara. Dalam menciptakan suatu tata pemerintahan yang baik komponen utama yang berperan adalah budaya kerja yang diterapkan pada organisasi. Budaya kerja di laksanakan oleh Aparatur Sipil Negara yang merupakan suatu unsur terbesar agar terwujudnya tata pemerintahan yang baik. Budaya kerja adalah suatu kebiasaan perilaku atau sikap yang dimiliki oleh individu dan kelompok dalam suatu organisasi yang sangat berpengaruh dalam pelaksanaan aktivitas kerja sehari-hari. Berhasilnya suatu organisasi dalam mencapai tujuan terletak pada budaya kerja para pegawai dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Di Indonesia khususnya di instansi pemerintahan terdiri banyak pegawai salah satunya yaitu Aparatur Sipil Negara, Aparatur Sipil Negara merupakan penentu arah pelaksanaan pemerintahan yang baik dalam pembangunan bangsa. Kualitas Aparatur Sipil Negara berhubungan dengan sumber daya manusia yang merupakan faktor yang berperan penting yang berhubungan dengan terlaksananya budaya kerja, jika sumber daya manusia Aparatur Sipil Negara itu unggul di dalam bidangnya maka hasil kerja yang dihasilkan akan maksimal dan dapat mencapai tujuan organisasi.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam Bidang Pelayanan Perizinan. Sebagai instansi pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan publik maka wajib memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Untuk menciptakan sebuah pelayanan yang efektif dan efisien maka diperlukan suatu sumber daya manusia yang berkualitas. Berdasarkan kondisi yang terjadi pada saat di lapangan pada bidang pelayanan perizinan bahwa saat pemberian pelayanan perizinan cukup lama. Kurangnya sikap saling menghargai seperti dalam pemanggilan nomor antrian untuk para pemohon perizinan yang lama sehingga para pemohon perizinan merasa kurang nyaman akan pelayanan yang diberikan. Selain itu jam kantor yang sering diabaikan oleh para pegawai, kebanyakan para pegawai kurang disiplin masalah waktu. Serta kurangnya rasa tanggungjawab pada pekerjaan yang tidak menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu yang ditentukan. Dan kurangnya kerjasama antar para pegawai bidang pelayanan perizinan dalam penyelesaian masalah pada saat pemberian pelayanan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan dan yang telah diuraikan di atas maka untuk mengatasi hal tersebut hendaknya pegawai memahami budaya kerja dalam sebuah instansi atau organisasi untuk mengatur jalannya suatu organisasi dalam mewujudkan norma, nilai-nilai dan kebiasaan yang dapat dipegang oleh pegawai dalam bekerja. Seperti yang dikemukakan oleh (Nawawi, 2013) bahwa budaya kerja merupakan kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi, pelanggaran dengan kebiasaan ini memang tidak ada sanksi tegas, namun dari perilaku organisasi secara normal telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan. Adanya Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil merupakan sebuah kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah Indonesia agar para Aparatur Sipil Negara menerapkan budaya kerja di dalam organisasi sesuai dengan kebijakan yang dibuat. Hal ini sejalan dengan Permen PAN & RB No.39 Tahun 2012 (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012) tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja.

Berdasarkan uraian yang telah di jelaskan di dalam latar belakang maka rumusan masalah yang di ambil adalah bagaimana Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan dan tujuan dari artikel adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Lamongan.

## **Metode Penelitian**

Penelitian yang di lakukan di Dinas Penanaman Mdoal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Pelayanan Kabupaten Lamongan menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu menggambarkan fenomena-fenomena yang sedang terjadi. Fokus penelitian ini diarahkan pada pembaruan data informasi yang terjadi pada saat ini, dimaksudkan agar membatasi penelitian kualitatif untuk dapat memilah data yang relevan. Penelitian ini berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Pelayanan Perizinan Kabupaten Lamongan yang teretak di Jl. Lamongrejo No.120, Dapur Barat, Sidokumpul, Kec. Lamongan, Kab. Lamongan. Untuk mendapatkan sebuah data yang di inginkan menggunakan sumber data menurut (Sugiyono, 2019) yaitu sumber data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan selama proses penelitian berlangsung. Untuk memudahkan penulis dalam menyusun data berdasarkan hasil temuan maka menggunakan teknik analisis data menurut Miles and Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2019) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **Hasil Dan Pembahasan**

Sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berperan penting dalam menciptakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan maka perlu berpedoman pada budaya kerja agar terciptanya suatu kondisi yang baik dalam pemberian pelayanan dan terciptanya hasil kerja yang efektif dan efisien. Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis budaya kerja ASN dalam memberikan pelayanan perizinan maka dilakukan observasi dan wawancara kepada para pegawai dan masyarakat pemohon perizinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di DPMPSTP Kabupaten Lamongan telah menerapkan budaya kerja hal ini dilihat dari 4 indikator budaya kerja disiplin, keterbukaan, saling menghargai dan kerjasama sebagai berikut:

### **1. Disiplin**

Didalam organisasi yang terdiri dari banyak pegawai perlu adanya ketertiban agar terciptanya kondisi yang aman saat bekerja. Ketertiban ini merujuk pada kedisiplinan para pegawai dalam beraktivitas. Berdasarkan disiplin menurut (Darodjat, 2015) bahwa disiplin adalah suatu sikap kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, waktu kerja dan interaksi terhadap orang lain. Dari hasil temuan didapati ketidakdisiplinan para pegawai pada jam masuk kantor. Hal ini berpengaruh pada pemberian pelayanan yang menunjukkan ketidakstabilan terhadap waktu pelayanan yang mengalami perubahan setiap harinya. selain itu ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah berjalan efektif dan efisien yaitu para pegawai memberikan pelayanan tidak lebih dari waktu yang ditetapkan pada SOP. Meskipun setiap harinya waktu pelayanan yang diberikan mengalami perubahan namun para pegawai tetap bekerja sesuai dengan SOP yaitu dari

hasil penelitian menunjukkan rata-rata waktu pelayanan yang diberikan dibawah waktu SOP yang ditentukan yaitu sekitar 5-15 menit.

## 2. Keterbukaan

Di dalam ranah pelayanan publik keterbukaan merupakan elemen terpenting yang dapat dengan mudah diketahui oleh masyarakat. Keterbukaan menurut (Darodjat, 2015) yaitu keterbukaan suatu sikap dalam memberi dan menerima informasi sesuai dengan kebenaran dari dan kepada sesama mitra kerja. Berdasarkan hasil penelitian observasi dan wawancara dalam pemberian pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan telah menerapkan sikap keterbukaan. Dari hasil penelitian keterbukaan yang diterapkan yaitu keterbukaan informasi terkait persyaratan perizinan, biaya perizinan dan waktu penyelesaian surat perizinan, semua ini dapat di akses dengan mudah melalui website dpmptsp kabupaten lamongan. Selain itu tersediannya fasilitas yang memadai terdapat 2 layar monitor dalam pemberian pelayanan dimana keterbukaan sangat melekat antara pegawai dan pemohon surat perizinan. Keterbukaan mampu menumbuhkan citra positif bagi suatu instansi penyelenggara pelayanan publik. Maka dari itu bahwa pemberian pelayanan harus jujur, bersih, dan bebas KKN (kolusi, korupsi dan nepotisme). Adanya keterbukaan untuk menghindari kesalahpahaman pada saat pemberian pelayanan, maka dari itu bahwa antara penerima dan pemberi pelayanan harus saling terbuka maksud dan tujuan dalam proses perizinan.

## 3. Saling Menghargai

Sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik yang menjumpai orang banyak dengan karakter yang berbeda perlu diterapkannya sikap saling menghargai. Saling menghargai menurut (Darodjat, 2015) yaitu bentuk sikap penghargaan yang ditunjukkan terhadap orang lain atas tugas dan tanggungjawab sesama mitra kerja. Berdasarkan hasil wawancara dan data di lapangan bahwa saling menghargai telah diterapkan yaitu sikap yang diberikan dalam pemberian pelayanan terkait kemudahan yang didapatkan dalam pengurusan surat perizinan. Kemudahan ini terkait pengurusan by system yaitu para pegawai siap memberikan arahan, tutorial jika para pemohon mengalami kesulitan. Selain itu diberikan fitur kemudahan dalam pengaduan melalui call center, disitu para pegawai siap melayani semua keperluan dan kendala yang di adukan melalui call center. Namun didapati para pegawai yang kurang menghargai terhadap waktu orang lain berkaitan dengan pemanggilan nomor antrian yang lama. Berdasarkan wawancara kepada pegawai adanya pemanggilan nomor antrian yang lama ini disebabkan oleh penginputan data yang belum selesai sehingga tidak dapat melakukan pemanggilan untuk antrian selanjutnya. Namun sebaiknya saling menghargai ini tidak semata-merta hanya dalam keramahan, sopan santun, dan tidak membedakan suku, ras, agama namun juga bisa dalam menghargai antar pegawai terkait penyelesaian tugas, selain itu menghargai waktu orang lain seperti halnya bahwa setiap orang memiliki aktivitas kerja masing-masing dimana waktu sangat berharga bagi seseorang maka dari itu sebagai pegawai pemberi pelayanan publik lebih mengutamakan kepentingan umum dari pada kepentingan individu.

## 4. Kerjasama

Di dalam organisasi untuk dapat mencapai visi dan misi organisasi perlu kerjasama yang hebat dari internal maupun eksternal. Kerjasama yang dimaksud oleh (Darodjat, 2015) adalah suatu sikap yang bersedia memberi dan menerima kontribusi dari dan kepada mitra kerja untuk tercapainya suatu target dalam organisasi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa kerjasama sudah diterapkan dalam pemberian pelayanan yaitu seperti menawarkan solusi dari adanya permasalahan, membantu menemukan titik permasalahan, dan adanya OSS yang sudah terintegrasi oleh DPMPTSP yang di

kembangkan oleh Kementrian Investasi/ BKPM ini sangat memberikan kemudahan dalam pengurusan surat perizinan. Masyarakat dapat mengurus surat izin dimanapun tanpa harus datang ke dinas. Kerjasama dalam memberikan pelayanan sudah di terapkan yaitu apabila masyarakat mengalami kendala dalam proses perizinan bisa datang langsung ke dinas untuk menyampaikan kendala yang di hadapi sehingga mendapatkan solusi. Selain itu masyarakat jika tidak bisa datang ke dinas bisa melakukan pengaduan melalui call center. Hadirnya OSS yang terintegrasi dengan DMPTSP Kabupaten Lamongan dapat meningkatkan pelayanan perizinan. Karena adanya OSS yang dapat mudah di akses oleh semua orang sehingga dapat lebih efektif dan transparan.

## **Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan dibahas diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Pelayanan Perizinan Kabupaten Lamongan telah terlaksana. Budaya kerja yang diterapkan yaitu disiplin, keterbukaan, saling menghargai dan kerjasama. Dari keempat budaya kerja yang telah diterapkan yang telah terlaksana efektif dan efisien yaitu terkait keterbukaan dan kerjasama. Dan perlu adanya peningkatan yaitu terkait saling menghargai dan disiplin. Dimana masih banyak para pegawai yang lebih mementingkan urusan pribadi pada saat aktivitas kerja dan para pegawai sering mengabaikan jam masuk kantor. Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas saran yang dapat diberikan sebagai pertimbangan adalah meskipun penerapan budaya kerja sudah terlaksana dan menunjukkan kerja yang efektif dan efisien namun perlu adanya evaluasi yang dilakukan oleh kabid kepada para pegawai, terutama terkait kedisiplinan jam masuk kantor para pegawai dimana masih banyak para pegawai yang mengabaikan jam kantor. Bahwa setiap pegawai seharusnya tidak melibatkan kepentingan pribadi di dalam aktivitas kerja. Perlu adanya pengawasan yang intens yang dilakukan pada saat aktivitas kerja dimulai. Karena tidak semua pegawai sudah menerapkan budaya kerja dalam memberikan pelayanan. Pentingnya suatu kesadaran diri yang tinggi pada diri masing-masing Aparatur Sipil Negara yaitu agar bekerja sesuai aturan.

## **Daftar pustaka**

- Darodjat, T. A. (2015). *Pentingnya Budaya Kerja Tinggi dan Kuat Absolute*. PT. Refika Aditama.
- Nawawi, I. (2013). *Budaya organisasi kepemimpinan dan kinerja*. PT. Fajar Iterpratama Mandiri.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); Edisi Kedu). Alfabeta.
- Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
- Permen PAN & RB No.39 Tahun 2012 (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012) tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja.