

PERILAKU PEGAWAI DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PERIZINAN
*(Studi pada DPM PTSP Kabupaten Gowa)***EMPLOYEE BEHAVIOR IN THE PROVISION OF LICENSING SERVICES**
*(A Study at the Gowa Regency PTSP DPM)***Makmur Jaya¹**Universitas Indonesia
Timur Makassar,
Indonesia¹

Email:

makmurjayaempattujuh@gmail.comIJI Publication
p-ISSN: 2774-1907
e-ISSN: 2774-1915
Vol. 5, No. 3, pp. 359-367
Juli 2025Unit Publikasi Ilmiah
Intelektual Madani
Indonesia

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku pegawai dalam memberikan layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder, yang dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis melalui tiga langkah, yaitu penjelasan, penguraian, dan penggambaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pegawai dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa sudah cukup memuaskan. Hal ini terlihat dari tindakan pimpinan yang telah memenuhi kebutuhan pegawai dan berfungsi dengan baik, seperti kemampuan merespons dengan cepat masyarakat yang datang langsung, kecepatan dalam memeriksa dokumen perizinan, serta koordinasi yang baik dengan dinas terkait untuk mendapatkan rekomendasi teknis yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga harapan masyarakat dapat terpenuhi dengan cepat.

Kata Kunci: Perilaku; Pegawai; Pelayanan Publik.

Abstract: This study aims to analyze employee behavior in providing licensing services at the Investment and Integrated Services Agency of Gowa Regency. This is a qualitative study with a descriptive approach. The data sources used consist of primary and secondary data, collected through observation, interviews, and documentation techniques. The data obtained was then processed and analyzed through three steps: explanation, analysis, and description. The results of the study indicate that the behavior of employees in providing licensing services at the Investment and Integrated One-Stop Service Agency of Gowa Regency is already quite satisfactory. This is evident from the actions of the leadership, which have met the needs of the employees and functioned effectively, such as the ability to respond quickly to members of the public who visit in person, the speed in reviewing licensing documents, and good coordination with relevant departments to obtain the technical recommendations required by the public, thereby fulfilling the public's expectations promptly.

Keywords: Behaviour; Bureaucrats; Public Service.

PENDAHULUAN

Perilaku birokrasi merupakan cerminan dari interaksi antara birokrasi dengan sekelompok individu serta lingkungan di sekitarnya. Ini menunjukkan bahwa perilaku individu senantiasa memiliki keterkaitan yang saling mempengaruhi dengan lingkungan. Ketika lingkungan mengalami perubahan, individu juga turut terpengaruh, begitu pula sebaliknya. Perubahan dalam lingkungan dapat disebabkan oleh perilaku individu (Thoha, 2005).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik pada pasal 34 menekankan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus menunjukkan perilaku yang antara lain: adil, teliti, sopan, ramah, tidak menunda-nunda dalam memberikan keputusan, profesional, tidak menyulitkan penerima layanan, akuntabel, terintegrasi, transparan, dan tidak menggunakan fasilitas untuk kepentingan pribadi. Dengan demikian, masyarakat yang menerima layanan berhak memberikan penilaian terhadap kinerja penyedia layanan, dalam hal ini pemerintah, berdasarkan pengalaman langsung yang mereka terima. Perilaku yang tepat dari pelaksana dalam

memberikan pelayanan publik akan menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan evaluasi yang dilakukan oleh perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2021, tingkat kepatuhan terhadap pelayanan publik di wilayah tersebut memperoleh skor 73,26, yang menunjukkan bahwa posisinya berada di zona kuning dengan kategori kepatuhan yang sedang. Sementara itu, evaluasi terhadap kepatuhan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa mencatat nilai 66,37, yang juga tergolong dalam zona kuning dan memiliki predikat kepatuhan sedang. Dengan hasil yang diperoleh tersebut, perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Selatan berharap agar standar pelayanan publik dapat ditingkatkan. Penilaian ini diharapkan dapat memotivasi Pemerintah Kabupaten Gowa untuk mendorong semua pihak yang terlibat dalam pelayanan publik agar lebih berkomitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan (Tribunnews.com, 2022).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan menjadi tanggung jawab Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di tingkat Provinsi serta Kabupaten/Kota. Sebagai langkah lanjutan dari peraturan tersebut, Pemerintah Kabupaten Gowa telah membentuk Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. DPMPTSP Kabupaten Gowa bertugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang merupakan tugas daerah serta

tugas pembantuan yang diberikan kepada pemerintah daerah.

Data mengenai DPMPTSP Kabupaten Gowa yang mencakup tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.
Rekapitulasi Pelayanan Izin dan Non Izin yang Diterbitkan Tahun 2021

No	Jenis Izin	Jumlah
1.	Surat Izin Penelitian	1.165
2.	Surat Izin Praktek Radiografer	5
3.	IMB Usaha	80
4.	IMB Non Tunggal (Real Estate)	3.695
5.	IMB Rumah Ibadah	4
6.	IMB Hunian Tunggal (Prorangan)	211
7.	IMB Rumah Kost	4
8.	IMB Menara	22
9.	Surat Izin Labolatorium Klinik dan Kesmas	1
10.	IMB Sosial dan Budaya	1
11.	Surat Izin Produksi Industri Rumah Tangga	116
12.	Izin Klinik	14
13.	Surat Izin Praktek Ahli Gigi	8
14.	Surat Izin Toko Obat	1
15.	Izin Praktek Dokter	118
16.	Surat Izin Praktek Perawat	378
17.	Surat Izin Praktek Bidan	336
18.	Surat Izin Praktek Apoteker	117
19.	Surat Izin Kerja Fisioterapi	2
20.	Surat Izin Praktek Asisten Asisten Apoteker	53
21.	Izin LAIK Higiene Pangan	21
22.	Izin LAIK Higiene Depot	18
23.	Izin Praktek Elektromedis	-
24.	Surat Izin Praktek Ahli Teknologi Laboratorium	30
25.	Surat Izin Praktek Perawat Gigi	30
26.	Surat Izin Pengobatan Tradisional	-
27.	Surat Izin Optik	-
28.	Surat Izin Kerja Analisis Kesehatan	5
29.	Surat Izin Praktek Tenaga Sanitarian	1
30.	IMB Ruko	96
31.	Rekomendasi UKL-UPL	156
32.	Surat Izin Praktek Tukang Gigi	-
33.	Izin Mendirikan Rumah Sakit	-
34.	Izin Operasional Rumah Sakit	-
35.	Izin Mendirikan Bangunan	545
36.	Izin Kuliah Kerja Lapangan	3
37.	Surat Izin Kerja Perekam Medis dan Informasi	7
38.	Surat Izin Pra/Pengumpulan Data	109
39.	Surat Izin Operasional Sekolah Swasta	7
40.	Izin Pemanfaatan Ruang	63
41.	Izin Pemanfaatan Tanah Negara	36

42. Reklame	165
43. OSS 1.1	1.287
44. OSS RBA	735
Total	9.645

Sumber: Data Sekunder 2022

Berdasarkan data yang ada, rekapitulasi layanan izin dan non-izin mencakup 44 jenis layanan serta menunjukkan bahwa sebanyak 9.645 individu telah mengakses dokumen izin dan non-izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. Dalam aplikasi resmi mengenai keluhan pelayanan izin di kantor dinas tersebut, terdapat laporan dari warga yang menyatakan bahwa saat mengurus izin, mereka sering diminta membayar uang administrasi oleh pegawai. (dpmpstsp.gowakab.go.id, 2020).

Presiden Republik Indonesia mengemukakan bahwa proses pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB) kini telah cepat dan tanpa biaya, serta menekankan pentingnya tanggung jawab kepala daerah dalam penerbitan NIB. Jokowi menyatakan bahwa saat ini, pengurusan NIB menjadi lebih mudah berkat adanya inovasi pemerintah berupa sistem *Online Single Submission* (OSS) yang telah diterapkan dalam proses perizinan usaha. (ekbis.sindonews.com, 2022).

Dari informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan yang tidak dikenakan biaya telah banyak diakses oleh masyarakat, salah satunya adalah perizinan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.
Data Perizinan OSS April-Mei 2022

Layanan	Status Penanaman Modal	Uraian Jenis Perusahaan	Jumlah
NIB	PMDN	Perseroan Perorangan	86
NIB	PMDN	Perseroan Terbatas Perorangan	14
NIB	PMDN	Persekutuan Komanditer (CV)	48

NIB	PMDN	Perseroan Terbatas (PT)	23
NIB	PMDN	Koperasi	1
Total			172

Sumber: Data Sekunder 2022

Dalam tabel 2 tersebut, terlihat bahwa pada periode April-Mei 2022, terdapat 86 pengurusan izin untuk Perseroan Perorangan, 14 untuk Perseroan Terbatas, 48 untuk Persekutuan Komanditer, 23 untuk Perseroan Terbatas, dan 1 untuk Koperasi. Selain itu, pengurus Koperasi Produsen Allasa Tani Sukses telah melakukan pengurusan izin NIB secara OSS, namun hingga saat ini NIB tersebut belum diterbitkan. Hal ini menunjukkan adanya ketidakjelasan dari pihak penyelenggara layanan serta minimnya komunikasi yang dilakukan oleh penyelenggara kepada pengurus koperasi dalam proses mendapatkan NIB.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

METODE

Penelitian ini adalah suatu studi deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. Dalam konteks penelitian ini, data primer mencakup informasi yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak-pihak yang relevan, seperti Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan, Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, serta staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa, dan juga masyarakat yang memanfaatkan layanan di Dinas tersebut. Sementara itu, data

sekunder merupakan informasi yang diambil dari berbagai sumber yang berkaitan dengan tujuan penelitian, termasuk jurnal, buku, peraturan pemerintah, dan artikel-artikel terkait.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan telaah dokumen. Wawancara dilakukan dengan beberapa pihak yang memiliki keterkaitan untuk menjawab isu-isu yang diteliti. Sedangkan pada telaah dokumen, peneliti memanfaatkan teknik pengumpulan data sekunder yang diambil dari dokumen dan sumber-sumber sekunder lainnya yang dapat memperkuat data primer yang diperoleh melalui wawancara. Selain itu, observasi dilakukan untuk mengamati objek penelitian, sehingga diperoleh informasi yang akurat dan tepat mengenai aspek-aspek yang diteliti. Data hasil penelitian yang diperoleh dari sumber data primer dan sekunder kemudian diolah dan dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif.

HASIL DAN DISKUSI

Kemampuan Pegawai

Kemampuan merupakan evaluasi terbaru mengenai apa yang dapat dicapai oleh seseorang. Oleh karena itu, pendidikan bagi karyawan sangatlah krusial, karena pendidikan menjadi modal utama bagi mereka dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan efektif. Tingkat pendidikan individu karyawan menjadi salah satu indikator dalam menilai performa kerja mereka. Selanjutnya, data hasil penelitian yang diperoleh terkait jenjang pendidikan pegawai di DPMPTSP Kabupaten Gowa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.

Jenjang Pendidikan Pegawai DPMPTSP Gowa

No.	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1.	Strata 3	-
2.	Strata 2	8 Orang
3.	Strata 1	20 Orang
4.	SMA/SMK/Sederajat	3 Orang
5.	SMP	-
	Total	31 Orang

Sumber: Olahan data primer peneliti, 2022.

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel 3, tercatat ada delapan pegawai yang telah menyelesaikan pendidikan pada jenjang Strata 2, dua puluh pegawai dengan pendidikan terakhir Strata 1, dan tiga pegawai yang berpendidikan SMA. Hal ini menunjukkan bahwa kualifikasi pendidikan pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa sudah memadai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif.

Selain aspek pendidikan, kompetensi pegawai juga dapat dievaluasi melalui partisipasi pegawai dalam berbagai program pelatihan. Informasi mengenai pelatihan yang telah diikuti oleh pegawai dapat dilihat pada tabel berikutnya.

Tabel 4.

Pelatihan yang Pernah di Ikuti Pegawai DPMPTSP Gowa

No	Jabatan	Pelatihan Yang di Ikuti
1.	Kepala Dinas	- Bimtek Penerapan PTSP Angkatan III 2017 - Bimtek Pelatihan Online Single Submission (OSS) 2018
2.	Sekretaris Dinas	- Workhsop Pengelolaan Keuangan Daerah Berdasarkan Permendagri No.77 Tahun (2022)
3.	Kabid. Pengendalian Pelaksanaan Penanaman dan Informasi Penanaman Modal	- Diklat PIM 4 2018
4.	Kabid. Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	- Bimtek Pelatihan Online Single Submission (OSS) 2018 - Bimtek Aplikasi Perizinan Mall Pelayanan Publik 2019 - Bimtek Protokol Komunikasi OSS 2019

5.	Staf 1 Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	- Belum Pernah Mengikuti Pelatihan
6.	Staf 2 Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	- Belum Pernah Mengikuti Pelatihan
7.	Staf 3 Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	- Konsultasi SPBE (Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik)

Sumber: Olahan data primer peneliti, 2022.

Berdasarkan data dalam tabel 3, terlihat bahwa pelatihan yang diikuti oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa masih tergolong minim. Khususnya, staf yang bertugas dalam pelayanan perizinan masih memerlukan lebih banyak pelatihan. Akibatnya, dalam menjalankan tugas, mereka sering kali memerlukan waktu untuk berkoordinasi dengan atasan atau rekan yang telah mengikuti pelatihan tertentu demi meningkatkan kualitas layanan. Pelatihan itu sendiri bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja melalui pengetahuan praktis yang diterapkan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Kegiatan pelatihan ini diharapkan dapat memperkuat penguasaan berbagai keterampilan dan teknik yang diperlukan dalam memberikan pelayanan serta menyelesaikan tugas.

Dari segi kemampuan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa, dapat digambarkan bahwa pegawai mampu menyerap informasi dari situasi yang ada dalam proses pemberian layanan perizinan. Pegawai dapat merespons dengan cepat terhadap masyarakat yang datang langsung dan tanggap dalam memeriksa dokumen perizinan, baik dari aspek penguasaan tugas, ketelitian, maupun kemampuan dalam berkomunikasi dengan atasan. Pegawai juga selalu berkoordinasi dengan dinas terkait untuk mendapatkan rekomendasi teknis yang diperlukan demi kelengkapan dokumen, sehingga harapan masyarakat dapat segera terpenuhi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemampuan individu pegawai dalam menjalankan tugasnya cukup baik, karena mereka mampu merespons dengan cepat terhadap masyarakat dan tanggap dalam memeriksa dokumen perizinan. Mereka juga selalu menjalin komunikasi dengan dinas terkait untuk mendapatkan rekomendasi teknis yang dibutuhkan, sehingga proses dapat berjalan lancar. Namun, masih diperlukan upaya lebih dalam melakukan sosialisasi mengenai persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan perizinan, agar masyarakat tidak perlu bolak-balik untuk melengkapi dokumen yang dibutuhkan.

Kepercayaan Diri Pegawai

Kepercayaan adalah suatu sikap atau keyakinan terhadap kemampuan diri sendiri, yang mencerminkan rasa percaya diri. Dengan kepercayaan ini, individu dapat bertindak tanpa merasa cemas, merasa bebas untuk mengejar keinginan, dan bertanggung jawab atas keputusan serta tindakan yang diambil.

Penelitian mengenai kepercayaan individu menunjukkan bahwa pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa memiliki keyakinan yang tinggi terhadap diri mereka sendiri. Mereka percaya pada apa yang mereka ucapkan dan lakukan, yang tercermin dalam tindakan positif. Hal ini menunjukkan bahwa dorongan untuk berperilaku dengan cara tertentu sangat besar ketika individu memiliki kepercayaan dan nilai positif, terutama saat terlibat dalam pengambilan keputusan. Keterlibatan ini membuat mereka merasa yakin dan percaya diri dalam menyelesaikan tugas karena selalu dilibatkan dalam proses tersebut.

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa penguasaan dan keyakinan individu dalam menyelesaikan tugas sudah cukup baik. Keterlibatan pegawai dalam pengambilan keputusan oleh pimpinan memberikan rasa percaya diri yang tinggi,

sehingga mereka tidak ragu untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diemban. Dengan demikian, mereka juga memperoleh informasi tambahan selama rapat, yang memungkinkan mereka untuk menyelesaikan tugas dengan percaya diri dan sesuai dengan harapan pimpinan.

Pengharapan Pegawai

Pengharapan adalah pengakuan terhadap prestasi dan masa kerja pegawai, serta memberikan kesempatan untuk pengembangan diri, yang juga mencerminkan komitmen dan kesetiaan. Seringkali, orang tidak bersikap netral terhadap hal-hal yang mereka ketahui dan alami; mereka cenderung menilai pengalaman tersebut dengan perasaan positif atau negatif. Kepuasan atau ketidakpuasan muncul akibat adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima.

Berdasarkan analisis dokumen mengenai harapan individu pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa bahwa penerapan harapan ini tidak hanya menekankan ketelitian, tetapi juga pentingnya kerja sama antar pegawai dalam memberikan pelayanan. Salah satu bentuk penghargaan yang paling efektif adalah memastikan pegawai merasa dihargai oleh atasan, bukan hanya oleh sekelompok kecil orang.

Data hasil penelitian terkait harapan individu menunjukkan bahwa prestasi dan masa kerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.

Prestasi dan Masa Kerja Pegawai DPMPTSP

Jabatan	Masa Kerja (Tahun)	Prestasi
Kepala Dinas	24	-
Sekretaris Dinas	22	-
Kabid Pelayanan Perizinan	24	-
Kabid Pengendalian PM	16	-
Staf Pelayanan Perizinan	12	-

Staf Pelayanan Perizinan	12	-
Staf Pelayanan Perizinan	6	-

Sumber: Olahan data primer peneliti, 2022.

Pegawai akan merasakan kepuasan kerja apabila mereka menganggap bahwa penghargaan atau prestasi non-materi yang diterima atas pekerjaan yang dilakukan lebih tinggi nilainya dibandingkan dengan usaha yang telah mereka lakukan. Namun, kenyataannya tidak demikian, karena berdasarkan data pada tabel 5, menunjukkan bahwa belum ada pegawai yang menerima penghargaan atau prestasi non-materi atas pelaksanaan tugas mereka. Dapat disimpulkan bahwa ekspektasi individu di lingkungan kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa cukup positif, mengingat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, mereka tetap teliti dan mengutamakan kerja sama antar pegawai untuk memberikan pelayanan yang optimal. Namun, dari tujuh informan dalam penelitian ini, di antara empat puluh tiga pegawai di kantor tersebut, tidak ada satu pun yang pernah menerima penghargaan atas pelaksanaan pekerjaan mereka, meskipun ada pegawai yang telah bekerja selama maksimal 24 tahun.

Kebutuhan Pegawai

Kebutuhan adalah segala hal yang diperlukan oleh manusia untuk menjaga kelangsungan hidupnya secara alami dan mencapai kesejahteraan. Manusia bertindak sebagai respons terhadap dorongan dari kebutuhan, yang dalam hal ini merujuk pada berbagai pernyataan dalam diri individu sebagai objek atau hasil. Pemahaman yang berbeda mengenai kebutuhan pada setiap individu sangat penting untuk memahami perilaku seseorang dalam konteks organisasi.

Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh mengenai kebutuhan individu, informasi mengenai gaji pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6.
Gaji Pegawai DPMPTSP

Jabatan	Gaji Pokok
Kepala Dinas	Rp.4.798.300,
Sekretaris Dinas	Rp.4.463.000,
Kabid Pelayanan Perizinan	Rp.4.416.700,
Kabid Pengendalian PM	Rp.4.743.100,
Staf Pelayanan Perizinan	Rp.3.375.300,
Staf Pelayanan Perizinan	Rp.3.518.300,
Staf Pelayanan Perizinan	Rp.650.000,

Sumber: Olahan data primer peneliti, 2022.

Kebutuhan individu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa, berdasarkan analisis dokumen menunjukkan bahwa pegawai bertindak karena didorong oleh berbagai kebutuhan. Dalam hal ini, kebutuhan individu untuk meningkatkan kinerja dan kompetensi pegawai sudah terpenuhi dengan baik. Pemenuhan kebutuhan tersebut, khususnya terkait gaji pokok, merupakan bentuk imbalan finansial bagi pegawai sebagai konsekuensi dari perannya yang telah memberikan kontribusi dan pemikiran untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini juga dapat digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku pegawai yang berorientasi pada tujuan dalam kerjasama organisasi.

Lebih lanjut, kebutuhan individu dalam meningkatkan kinerja dan kompetensi pegawai telah terpenuhi dengan baik, termasuk dalam hal gaji pokok yang dianggap cukup. Selain itu, dalam pelaksanaan pelayanan, pegawai tidak pernah menyebutkan adanya biaya administrasi secara langsung. Berdasarkan wawancara dengan informan yang datang untuk mengurus perizinan, mereka menyatakan bahwa tidak pernah ada permintaan biaya yang berkaitan dengan administrasi. Pimpinan juga menyediakan berbagai fasilitas untuk mendukung peningkatan kemampuan pegawainya.

Pengalaman Pegawai

Pengalaman merupakan hal yang pernah dialami oleh pegawai, yang mencakup

perjalanan, perasaan, dan beban yang ditanggung. Memahami lingkungan merupakan suatu proses aktif di mana individu berusaha memberikan makna pada lingkungannya. Proses ini melibatkan pengakuan yang efektif terhadap berbagai aspek lingkungan, penilaian terhadap apa yang dilihat berdasarkan pengalaman masa lalu, serta evaluasi terhadap apa yang dialami berkaitan dengan kebutuhan dan nilai-nilai yang dimiliki. Oleh karena itu, pengalaman setiap individu sering kali memiliki karakteristik yang berbeda.

Selanjutnya, pengalaman pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7.
Pengalaman Kerja Pegawai DPMPTSP

Jabatan	Pengalaman Pegawai
Kepala Dinas	- Kasubag Pengawasan dan Tugas Perbantuan Bagian Administrasi Pemerintahan Umum Setkab
	- Kepala Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah
Sekertaris Dinas	- Staf di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
	- Kepala Bidang di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
Kabid. Pengendalian Pelaksanaan Penanaman dan Informasi Penanaman Modal	- Kasubag Di DPMPTSP Gowa
	- Kepala Bidang di DPMPTSP Gowa
Kabid. Penyelenggara an Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	- Staf di DPMPTSP Gowa
	- Kepala Bidang di DPMPTSP Gowa
Staf 1 Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	- Staf di DPMPTSP Gowa
Staf 2 Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	- Staf di DPMPTSP Gowa
Staf 3 Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	- Staf di DPMPTSP Gowa

Sumber: Olahan data primer peneliti, 2022.

Berdasarkan analisis dokumen, pengalaman individu pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa merupakan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pengalaman kerja yang telah dijalani dan dirasakan oleh pegawai. Mereka menilai apa yang telah dilihat dalam konteks pengalaman masa lalu dan mengevaluasi pengalaman yang dialami. Dalam pelaksanaan layanan, pegawai tetap mengutamakan kerja sama tim, sehingga tercipta keseimbangan dalam pekerjaan. Hal ini memungkinkan pegawai untuk bekerja dengan lebih teliti, rapi, dan memiliki keahlian dalam menggunakan fasilitas kantor. Pengalaman ini juga mencerminkan kemampuan pegawai yang diperoleh dari tempat kerja sebelumnya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengalaman individu sangat mempengaruhi kualitas pegawai dalam lingkungan tertentu. Pengalaman pegawai di DPMPTSP Kabupaten Gowa dinilai baik karena pimpinan telah memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi, baik bagi pegawai yang sudah berpengalaman maupun yang baru. Kerja sama tim tetap menjadi prioritas, sehingga pegawai dapat bekerja dengan lebih efektif dan terampil dalam mengoperasikan fasilitas kantor. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa telah menunjukkan kinerja yang baik, didukung oleh pengalaman yang cukup memadai berdasarkan informasi dari tujuh informan penelitian yang terlibat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian dan diskusi, dapat disimpulkan bahwa perilaku birokrat dalam memberikan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gowa sudah cukup memuaskan, terutama dalam proses pemberian layanan perizinan. Mereka menunjukkan ketelitian yang baik

dalam memeriksa kelengkapan dokumen persyaratan perizinan yang diajukan oleh masyarakat. Karakteristik individu pegawai dalam berbagai indikator penilaian juga menunjukkan hasil yang positif, karena pimpinan telah melakukan berbagai langkah yang sesuai dengan kebutuhan pegawainya. Hal ini terbukti dari respons cepat terhadap masyarakat yang datang langsung dan ketanggapan dalam memeriksa dokumen perizinan. Selain itu, mereka juga rutin berkoordinasi dengan dinas terkait untuk mendapatkan rekomendasi teknis yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga harapan masyarakat dapat segera terpenuhi. Oleh karena itu, disarankan agar Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa senantiasa memberikan penghargaan dan motivasi kepada pegawai dalam bentuk prestasi, agar dapat mendorong mereka untuk bekerja lebih giat dan berprestasi. Penghargaan sebaiknya diberikan ketika hasil kerja pegawai telah memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah ditetapkan.

Dalam mencapai kualitas pelayanan prima yang optimal, Dinas Penanaman Modal dan PTSP perlu terus memberikan informasi dan edukasi melalui media sosial. Hal ini penting agar masyarakat tidak merasa bahwa proses pengurusan perizinan itu sulit, berbelit-belit, tidak memiliki jangka waktu yang jelas, serta terhindar dari pungutan liar yang mengatasnamakan biaya administrasi. Selanjutnya, Dinas Penanaman Modal dan PTSP juga disarankan untuk lebih aktif dalam menyelenggarakan pelatihan-pelatihan yang berfokus pada pengembangan kompetensi pegawai. Misalnya, dalam proses pengurusan perizinan secara online yang harus selalu disesuaikan dengan perubahan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat, seperti transisi dari Sistem OSS 1.0 ke Sistem OSS 1.1, hingga ke OSS RBA berbasis risiko. Dengan demikian, staf diharapkan dapat menguasai teknologi yang diperlukan.

REFERENSI

- Ahmad, Jamaluddin. 2011. *Perilaku Birokrasi dan Pengambilan Keputusan*. Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.
- Ardana, Sriati., & Mujiati. 2009. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Imbaruddin, Amir. 2018. *Birokrasi Akuntabilitas Kinerja (sebuah Refleksi)*. Makassar: Deepublish.
- Kencana, Syafie. 2014. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Maniagasi, Y Gabriel. 2014. *Perilaku Birokrasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Yowari Kabupaten Jayapura)*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 2007. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rinela Cipta.
- Nurdin. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol.17. No.2
- _____. 2021. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta
- Siswadi, Edi. 2012. *Birokrasi Masa Depan Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Efektif dan Prima*. Bandung: Mutiara Press.
- Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 2002. *Perspektif Perilaku Birokrasi (Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2005. *Perilaku Organisasi Konsep dan aplikainya*. Jakarta: Raja Grafindo.
- _____. 2011. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta: Prenada Media Group.