

# PENGARUH PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KOTA BANDAR LAMPUNG

*THE INFLUENCE OF HUMAN RESOURCES EMPOWERMENT AND WORK ENVIRONMENT ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN THE INVESTMENT AND INTEGRATED SERVICES OFFICE (DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP) OF BANDAR LAMPUNG CITY*

Ali Wahrur Rozi, Hazairin Habe

Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia

## ABSTRAK

Objek penelitian ini adalah pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandar Lampung. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh pemberdayaan sumber daya manusia dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawainya. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif adalah suatu proses inkuiri (pertanyaan/investigasi) mengenai pemahaman suatu hal untuk mendapatkan data, informasi, teks pandangan-pandangan responden yang menggunakan beragam metodologi dalam suatu masalah atau fenomena sosial atau kemanusiaan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 69 orang yang merupakan pegawai dalam Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandar Lampung. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan kajian pustaka. Secara simultan baik pemberdayaan SDM maupun Lingkungan kerja memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandar Lampung, hal tersebut di tandai dengan adanya kenaikan kinerja pasca Covid 19.

**Kata kunci** : Pemberdayaan SDM, Lingkungan Kerja, Kinerja Pegawai

## Abstract

*The object of this study is the employees of the Investment and Integrated Services Agency (Dinas Penanaman Modal dan PTSP) in Bandar Lampung City. The aim of this research is to analyze the influence of human resource empowerment and the work environment on employee performance. This study uses qualitative research methodology, which involves an inquiry process (questions/investigation) about understanding a particular matter to gather data, information, and perspectives of the respondents using various methodologies in a social or human-related issue or phenomenon. The sample for this study consists of 69 individuals who are employees within the Investment and Integrated Services Agency in Bandar Lampung City. Data collection was conducted through observation, interviews, documentation, and literature review. Simultaneously, both Human Resource Empowerment and the work environment significantly influence the performance of the employees of the Investment and Integrated Services Agency in Bandar Lampung City, as evidenced by the increase in performance post Covid-19.*

**Keywords**: Human Resource Empowerment, Work Environment, Employee Performance.

## PENDAHULUAN

Sistem pemerintahan saat ini mendukung terciptanya layanan publik kelas satu yang memenuhi kebutuhan dasar dan kewarganegaraan semua warga negara dalam hal barang, layanan publik, dan layanan administrasi. Untuk itu, pemerintah menetapkan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 sebagai landasan hukum, sekaligus memberikan penjelasan yang jelas tentang pengaturan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada seluruh warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik sebagaimana ditentukan oleh undang-undang. Ruang lingkup pelayanan publik dalam UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 meliputi pelayanan milik umum, pelayanan umum dan pelayanan administrasi.

Perizinan adalah semua bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan otoritas daerah yang memiliki yurisdiksi sesuai dengan undang-undang, sedangkan non-perizinan adalah semua bentuk fasilitas pelayanan, basis pajak, dan informasi yang diwajibkan oleh undang-undang. Aparatur Sipil Negara adalah ukuran kinerja pemerintah yang paling terlihat dengan mata telanjang. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan persepsi kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan publik dirasakan oleh masyarakat dari berbagai lapisan masyarakat, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien dan bertanggung jawab. Penerapan Layanan Satu Jendela Terpadu (PTSP) diharapkan dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mengurus perizinan. Hasilnya adalah layanan perizinan yang

lebih efisien, sederhana dan lebih murah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung (DPMPTSP) merupakan mitra Pemerintah Kota Bandar Lampung sebagai penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu, melakukan sebagian pekerjaan sendiri kewenangan daerah kota di bidang perizinan.

Jumlah Realisasi Perizinan Tahun 2020 s/d 2022  
di Kota Bandar Lampung

| No | Tahun | Jumlah Permohonan |
|----|-------|-------------------|
| 1. | 2020  | 28.150            |
| 2. | 2021  | 27.095            |
| 3. | 2022  | 26.052            |

Sumber : DPMPTSP Kota Bandar Lampung

Berdasarkan tabel tersebut di atas diketahui bahwa jumlah perizinan yang terealisasi di tahun 2020 sebesar 28.150, kemudian menurun menjadi 27.095 di tahun 2021 dengan jumlah 27.095 dan menurun lagi di tahun 2022 yaitu berjumlah 26.052.

Kemudian untuk memantau keefektifan pelayanan maka telah dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung berdasarkan SK MENPAN No KEP. 25/M.PAN/II/2004 kepada beberapa responden (pengguna layanan) dengan indeks kepuasan sebagai berikut:

Indeks Kepuasan Masyarakat  
Terhadap Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung  
Tahun 2019 s/d 2022

| No | Tahun | Tingkat Kepuasan |
|----|-------|------------------|
| 1. | 2020  | 82,00 %          |
| 2. | 2021  | 78,35 %          |
| 3. | 2022  | 76,12 %          |

Sumber : DPMPTSP Kota Bandar Lampung

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung mengalami penurunan di setiap tahunnya. Dimana indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2020 sebesar 82,00%. Pada tahun 2021 terjadi penurunan sebesar 3,65% menjadi 78,35%. Hingga pada tahun 2022 terus menurun menjadi 76,12%. Penurunan

pelayanan ini terjadi selain disebabkan oleh wabah covid 19, juga disebabkan oleh kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP yang kurang profesional, masih terdapat pegawai yang belum mendapatkan pendidikan dan pelatihan, sehingga kinerja yang ditunjukkan menyebabkan turunya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan pegawai .

Jumlah pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP adalah 78 orang. Jumlah pegawai yang ikut diklat sebanyak 25 orang dan yang belum ikut diklat sebanyak 53 orang, hal ini menjadi salah satu faktor penyebab layanan publik di dinas penanaman modal dan PTSP tidak optimal. kepentingan publik, termasuk pada Kota Bandar Lampung (Ali & Sukendra, 2020). Oleh karena itu, dibutuhkan sejumlah langkah strategis guna mendorong pegawai Kota Bandar Lampung agar dapat meningkatkan kinerjanya. Lahirnya berbagai kebijakan baru tentang pegawai telah memunculkan sejumlah optimisme dan harapan bagi publik akan lahirnya iklim kerja yang kondusif bagi terbangunnya kinerja pegawai yang berkualitas salah satunya adalah pemberdayaan (NuzlehaHY, 2021).

Pemberdayaan sumber daya manusia merupakan suatu aktivitas atau kegiatan yang dilaksanakan agar sumber daya manusia yang berada di dalam organisasi tersebut dapat digunakan secara efektif untuk mencapai berbagai tujuan organisasi (Iryanto & Trisnowati, 2019). Pemberdayaan sumber daya manusia merupakan cara yang praktis dan produktif untuk mendapatkan sumber daya manusia yang handal dalam melaksanakan pekerjaannya, dengan adanya pemberdayaan diharapkan kinerja pegawai naik dan tingkat kepuasan masyarakat meningkat (Ayu et al., 2020). Pemberdayaan merupakan salah satu wujud dari sistem desentralisasi yang melibatkan bawahan dalam pembuatan

keputusa itu. Dalam hal ini, pemberdayann juga sebagai upaya memberikan otonomi, wewenang, dan kepercayaan kepada setiap individu dalam suatu organisasi, serta mendorong mereka untuk kreatif agar dapat merampungkan tugasnya sebaik mungkin

Selain hal tersebut di atas, ada faktor lain yang menjadi sebab turunya kinerja pegawai, hal tersebut adalah faktor lingkungan, dimana lingkungan kerja dinas Penanaman Modal dan PTSP masih belum menerapkan model pelayanan yang cepat dan tuntas sebagai mana ditetapkan dalam peraturan walikota no 64 Tahun 2019 tentang SOP Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan PSTP dimana dalam pasal 5 ayat 16 dijelaskan bahwa penyelesaian rekomendasi teknis membutuhkan waktu 5 – 10 hari, tetapi realitasnya ada yang berbulan-bulan hal ini disebabkan oleh faktir lingkungan yang masih kurang kondusif untuk berjalannya sistem yang lebih baik .

Selanjutnya berdasarkan pernyataan masalah tersebut dirumuskan identifikasi masalah menurut (Iryanto & Trisnowati, 2019) sebagai berikut:

1. Minimnya pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP yang mengikuti pendidikan dan Pelatihan pengembangan Sumber Daya Manusia,
2. Lingkungan kerja yang masih belum kondusif,
3. Menurunnya capaian kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandar Lampung

Dari hasil data tersebut peneliti melihat bahwa ada penurunan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung, maka dari itu peneliti ingin mengetahui serta menganalisa mengenai pemberdayaan SDM di dinas

Penanaman Modal dan PTSP dengan mengangkat judul **“Pengaruh Pemberdayaan SDM dan Lingkungan Kerja Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Bandar Lampung”**.

## KAJIAN TEORI

Pemberdayaan . secara etimologis berasal dari kata daya yang berarti kemampuan untuk melakukan sesuatu atau kemampuan bertindak. Mendapat awalan ber- menjadi “berdaya” artinya berkekuatan, berkemampuan, bertenaga, mempunyai akal (cara dan sebagainya) untuk mengatasi sesuatu. Mendapat awalan dan akhiran -an sehingga menjadi pemberdayaan yang dapat diartikan sebagai usaha/proses menjadikan untuk membuat mampu, membuat dapat bertindak atau melakukan sesuatu. Pemberdayaan merupakan salah satu wujud dari sistem desentralisasi yang melibatkan bawahan dalam pembuatan keputusan itu. Dalam hal ini, pemberdayaan juga sebagai upaya memberikan otonomi, wewenang, dan kepercayaan kepada setiap individu dalam suatu organisasi, serta mendorong mereka untuk kreatif agar dapat merampungkan tugasnya sebaik mungkin (Hujaimatul et al., 2020).

Tujuan pemberdayaan (Nasution. 2015: 39) adalah untuk meningkatkan kemampuan organisasi dan untuk memberikan nilai kepada pelanggan. Oleh karena itu, pegawai harus memahami apa makna nilai pelanggan, komponen sistem, dan bagaimana untuk menentukan dan mengukurnya.

Rivai (2018) menegaskan bahwa indikator Pemberdayaan SDM dapat dilihat dari 7 komponen berikut ini:

1. Perencanaan sumber daya manusia melalui proses rekrutmen/ seleksi.
2. Pemberian latihan awal sebagai dasar pembekalan dalam bertugas.

3. Jalur pengembangan karir pegawai melalui promosi jabatan.
4. Keikutsertaan pegawai dalam pendidikan dan pelatihan, baik yang bersifat teknis, fungsional maupun manajerial.
5. Pemberian penghargaan dan bonus atas prestasi kerja pegawai.
- 6) Pemberian hukuman atas pelanggaran yang dilakukan pegawai.

Lingkungan kerja menurut (Ariswandy, Hazairin Habe, 2020) merupakan salah satu faktor penentu kesuksesan sebuah perusahaan maupun organisasi. Bagaimana bisa untuk mencapai hasil kerja yang maksimal, tiap individu harus mendapatkan tingkat kenyamanan dan ketenangan dengan hasil yang maksimal pula. Dan untuk mencapai tingkat kenyamanan tersebut, salah satu caranya lingkungan kerja yang diciptakan harus baik. Lingkungan kerja adalah tempat terjadinya aktivitas pegawai setiap harinya. Kondisi suatu lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosional seorang pegawai dan dapat memberikan rasa aman dan nyaman untuk melakukan pekerjaan secara optimal dan maksimal.

Indikator-indikator lingkungan kerja menurut (Afandi, 2018 : 70) adalah sebagai berikut :

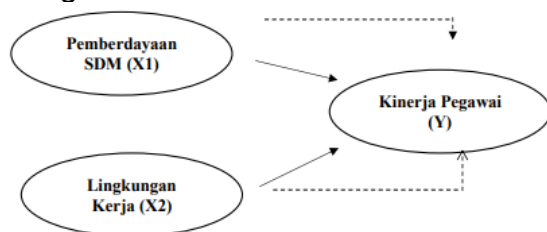
1. Pencahayaan
2. Warna
3. Udara
4. Suara

Menurut Henry Simamora dikutip dan diterjemahkan oleh (Nurhayati, 2013:7) “Kinerja pegawai adalah tingkat dimana para pegawai mencapai persyaratan-persyaratan yang sudah ditentukan dalam suatu pekerjaan”. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan kinerja adalah hasil kerja dari seorang pegawai, dimana ia

telah melakukan pekerjaannya dengan baik atas dasar pengalaman dan kedisiplinan serta waktu pegawai mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi atau perusahaan itu sendiri. Menurut (Hasibuan, 2013:94) menjelaskan bahwa “Kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pegawai, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan pembagian tugas dan peran serta tingkat motivasi dari setiap pegawai”. Hasil penelitian yang dilakukan (Lubis, 2013:124) menyatakan bahwa indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Menyelesaikan tugas
2. Standar waktu
3. Kerja sama
4. Semangat
5. Disiplin kerja

#### Kerangka Pikir



Gambar :2.1 Kerangka Pikir

Dengan ketentuan:

- > = Garis pengaruh parsial variabel X terhadap Y  
- - - - -> = Garis pengaruh simultan variabel X terhadap Y

## METODOLOGI PENELITIAN

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandar Lampung. Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan, 1 bulan pengumpulan data dan 1 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

Adapun jenis-jenis observasi tersebut diantaranya yaitu observasi terstruktur, observasi tak terstruktur, observasi partisipan, dan observasi nonpartisipan. Dalam penelitian ini, sesuai dengan objek penelitian maka, peneliti memilih observasi partisipan. Observasi partisipan yaitu suatu teknik pengamatan dimana peneliti ikut ambil bagian dalam kegiatan yang dilakukan oleh objek yang diselidiki. Observasi ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat langsung terhadap objek penelitian, yaitu dengan mengamati kegiatan-kegiatan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandar Lampung.

Dalam penelitian kualitatif aspek proses lebih ditekankan dari pada hanya sekedar hasil. Dalam proses analisis kualitatif terdapat tiga bagian kegiatan utama yang saling berkaitan dan terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Sedangkan analisisnya menggunakan analisis interaktif dari ketiga komponen utama tersebut.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah sejak awal akan tetapi mungkin juga tidak karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara atau masalah bayangan dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

Untuk menguji keabsahan data kualitatif dapat dilakukan melalui strategi tertentu, yaitu:

- 1) Triangulation Yaitu teknik menggunakan multi investigasi, multi sumber atau data, atau multi metode untuk mengkonfirmasi temuan yang muncul.
- 2) Member check Yaitu proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data.
- 3) Long term observation Yaitu melakukan perpanjangan pengamatan dimana peneliti



berada di lapangan sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai.

4) Peer examination Yaitu Teknik dilakukan melalui berdiskusi dengan teman sejawat tentang hasil sementara atau hasil akhir yang dilakukan peneliti.

5) Participatory of collaborative modes of research Yaitu tehnik ini menekankan pada partisipasi dalam keseluruhan fase penelitian mulai dari konseptual studinya, menulisnya hingga menghasilkan temuan

6) Researcher's biases Yaitu menekankan kemampuan peneliti mengklarifikasi asumsi asumsinya dan orientasinya terhadap sebuah teori.

7) Analisis kasus negative Yaitu teknik dengan melihat kasus negative, yaitu teknik dengan melihat kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga ada saat tertentu

8) Thick description Yaitu teknik ini digunakan untuk menguji keteralihan (validasi ekstrenal) dimana seorang meneliti dituntut melaporkan hasil penelitian dengan menguraikannya seteliti mungkin. 9) Auditing Yaitu melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Teknik ini digunakan untuk menguji dependability (reliabilitas).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap analisis yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data, dan melakukan analisis data yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dilakukan dengan cara bertahap dalam rentang pada bulan Juli 2023 – Agustus 2023. Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara yang mendalam dengan narasumber sebagai bentuk pencarian data dan observasi Non Partisipan di lapangan yang kemudian peneliti analisis, berikut merupakan tabel jadwal wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

Jadwal Wawancara

| Informan | Tanggal Wawancara    | Tempat Wawancara               |
|----------|----------------------|--------------------------------|
| 1 – 5    | 01 – 10 Juli 2023    | Dinas Penanaman Modal dan PTSP |
| 6 -10    | 11 – 20 Juli 2023    | Dinas Penanaman Modal dan PTSP |
| 11 -15   | 21 – 31 Juli 2023    | Dinas Penanaman Modal dan PTSP |
| 16 – 20  | 01 – 10 Agustus 2023 | Dinas Penanaman Modal dan PTSP |
| 21 – 25  | 11 – 20 Agustus 2023 | Dinas Penanaman Modal dan PTSP |

Sumber: Data Primer Penelitian 2023

Jumlah Pegawai berdasarkan Pendidikan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandar Lampung Tahun 2022 adalah sebagai berikut:

Jumlah Pegawai pada Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Bandar Lampung berdasarkan golongan

| PANGKAT/ GOL.  | JUMLAH PEGAWAI |
|----------------|----------------|
| Golongan IV    | 15             |
| Golongan III   | 52             |
| Golongan II    | 2              |
| Golongan I     | -              |
| JUMLAH PEGAWAI | 69             |

Sumber: Data Primer Penelitian 2023

Laporan Anggaran Belanja Tidak Langsung dan Belanja Langsung pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandar Lampung untuk tahun anggaran 2021 meliputi pokok-pokok sebagai berikut: a) Realisasi Anggaran Belanja Tidak Langsung b) Realisasi Anggaran Belanja Langsung (urusan dan non urusan).

Sarana dan Prasarana yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Bandar Lampung, sudah dapat membantu untuk kelancaran pelaksanaan tugas kalau dilihat dari ketersediaan sarana. Perbandingan antara jumlah pegawai dan jumlah kursi sudah terpenuhi, tetapi apabila dibandingkan dengan ketersediaan meja masih diperlukan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung 23 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pelimpahan Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung maka ada 117 jenis perizinan yang dilaksanakan

#### Hasil Penelitian

#### Deskripsi Variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia di dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandar Lampung

Pertanyaan pertama yang diajukan ke informan adalah “bagiamanakah

proses penempatan saudara di dinas Penanaman Modal dan PTSP kota Bandar Lampung?”. Informan bernama pertama yang berasal dari sub bagian umum dan kepegawaian menguraikan,

“saya bekerja di dinas ini mulai tahun 2018 berdasarkan prestasi yang saya peroleh di satuan kerja sebekumnya, dikarenakan pimpinan saya di instansi sebelumnya begitu percaya dan yakin bahwa Saya mampu menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik, saya di ajaknya kesini dan ditempatkan pada bagian sama seperti ditempat sebelumnya”. (wawancara penelitian, 6 juli 2023).

Hal berbeda di ungkapkan oleh pegawai dibagian yang sama,

“saya bekerja ditempat ini sudah cukup lama dan masuk melalui jalur rekrutmen PNS yang di publikasikan di media, saya sendiri berasal dari luar Bandar Lampung, sehingga waktu saya diterima di Dinas ini banyak yang tidak percaya, akan tetapi untuk memberikan keyakinan kepada semua orang saya tunjukan kepada mereka walaupun saya sendiri saya bisa bekerja secara profesional” (wawancara penelitian, 6 juli 2023).

Dari dua informasi yang dipaparkan tersebut, dapat di dapatkan informasi bahwa, pegawai yang bekerja di Dinas Penanaman Modal dan PTSP kota Bandar Lampung tidak hanya berasal dari satu pintu tetapi beragama, ada yang berasal dari seleksi ada juga berasal dari jalur bawaan. Sebagaimana di ungkapkan sekretaris Dinas Penanaman Modal,

“pegawai yang bekerja di dinas ini tidak melalui seleksi melalui jalur umum atau honorer akan tetapi ada juga yang bawaan pejabat sebelumnya atau juga ada yang berasal dari jalur prestasi, hal ini yang menyebabkan dedikasi dan loyalitas

pegawai tidak 100% pada pimpinan yang ada, melainkan pada tugas-tugas yang mereka kerjakan selama ini". (wawancara penelitian, 8 juli 2023)

Menindaklanjuti pencarian informasi yang akurat, kemudian peneliti mengajukan pertanyaan lanjutan, apakah pegawai di Penanaman Modal dan PTSP kota Bandar Lampung sudah mengikuti pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan profesionalitas dalam menjalankan tugas dan pekerjaan ?. "kalau diklat ya wajib mas, sebelum kita menduduki posisi saat ini kami wajib mengikuti diklat kepemimpinan dan komunikasi, sehingga kami semua punya bekal yang cukup dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap warga masyarakat maupun pimpinan tempat kami bekerja" (wawancara penelitian, 10 juli 2023).

Jawaban yang mirip disampaikan oleh pegawai berikutnya yang kami wawancarai,

"Kalau ga ada diklat ya gimana kami mau kerja pak, apa yang kami kerjakan dan teknisnya bagaimana kami kan belum tahu, masa ia mengerjakan sesuatu tanpa ilmu" (wawancara penelitian, 10 juli 2023).

Kemudian pertanyaan ini dilanjutkan dengan pertanyaan kunci, sudah berapa kali saudara mengikuti kegiatan diklat atau bimtek dan atas biaya siapa?.

"kalau diklat atau bimtek saya sudah sering ikut mas, tugas pimpinan dan dibiayai oleh pemerintah, jadi kalau ditanya sudah berapa sering ya pasti saya jawab sangat sering" (wawancara penelitian, 10 juli 2023).

Jawaban berbeda terlontar dari pegawai di bagian perizinan, ia sedikit menyayangkan mengapa pegawai yang ada di bagian tempatnya bekerja jarang

sekali diikuti dalam kegiatan diklat atau bimtek.

"jarang mas, kalau ga dekat dengan pimpinan kami tidak disertakan dalam bimtek atau diklat, walaupun ikut kami swamandiri karena ilmu yang dibutuhkan jarang di ajarkan di diklat, sehingga kami cari informasi diluar atau sesama pegawai" (wawancara penelitian, 10 juli 2023)

Kondisi berbeda ini sedikit membuat peneliti terkejut, untuk memastikan akurasi informasi wawancara random di ajukan ke sekretaris dinas, dengan lugas sekdis memberikan informasi bahwa,

"informasi tersebut tidak bisa di salahkan sepenuhnya dan juga tidak bisa dibenarkan seluruhnya, memang ada pegawai yang sudah banyak mengikuti kegiatan bimtek dan berulang-ulang di biayai negara, dan juga ada yang hanya beberapa kali mengikuti bimtek bahkan ada yang ikut secara swadiri, itu bukan faktor kesengajaan tetapi itu kan undangan dari pusat dan pusat yang menyelenggarakan, dan kebetulan proses penguatan kelembagaan masih pada satu bidang dan bidang yang lainya menyusul kemudian, intinya masih dalam proses kegiatan, sehingga tidak bisa disimpulkan kegiatan diklat dan bimtek hanya bisa diikuti oleh pegawai yang dekat dengan pimpinan melainkan bidang yang sedang gencar melakukan penguatan, pegawai dibidang itulah yang wajib di ikutkan" (wawancara penelitian, 10 juli 2023).

Wawancara dilanjutkan mengenai karir pegawai, dengan model pertanyaan "Bagaimanakah jalur pengembangan karir pegawai di dinas penanaman modal dan PTSP Kota Bandar Lampung?"

"promosi jabatan pegawai menggunakan merit sistem, semuanya sudah tersinkronisasi dalam satu aplikasi, merit



system merupakan salah satu sistem manajemen sumber daya manusia, yang berkaitan dengan proses seleksi dan promosi jabatan. Pertimbangan utama dalam merit system adalah kompetensi dan kinerja sehingga penilaian kinerja bisa lebih adil, pegawai tidak akan dirugikan karena “orang dalam”, sebab koneksi dan hubungan politik tidak diperhitungkan. (wawancara penelitian, 10 juli 2023).

Hal berbeda disampaikan oleh informan lainnya yang bertugas di unit pelaksana teknis, dengan singkat ia menyampaikan,

“pengaruh politik kuat mas, jadi kalau mau jadi pejabat ya harus menjadi bagian dari kepala daerah, minimal jadi team sukses walaupun aturan pemerintahnya melarang, ya pintar -pinter kita lah” (wawancara penelitian, 10 juli 2023)

Paparan wawancara di atas memberikan informasi kepada peneliti bahwa, perihal pemberdayaan sumber daya manusia yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandar Lampung, sudah berjalan dengan baik. Dan jika disinkronkan dengan indikator pemberdayaan sumber daya manusia yang dikemukakan para ilmuwan, hal tersebut sudah berkesesuaian.

Hasil pemaparan peneliti dengan wawancara dan observasi di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandar Lampung mengatakan dari lima informan utama di atas bahwa pemberdayaan sumber daya manusia sudah diulaksanakan dengan baik dan cukup signifikan bagi kebutuhan pegawai yang berada dalam lingkungan dinas tersebut.

### **Deskripsi Lingkungan Kerja Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandar Lampung**

Adanya lingkungan kerja dalam melakukan pelayanan umum diharapkan akan memberikan hasil yang baik dalam pelayanan yang diberikan. Lingkungan kerja dapat dilihat dalam penelitian ini merupakan unsur-unsur dalam kenyamanan bekerja bagi Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandar Lampung. Untuk mengukur ke 4 (empat) indikator meliputi: (pencahayaan, warna, udara dan suara) dalam penelitian ini digunakan wawancara dengan jumlah sebanyak 8 pertanyaan. Pertanyaan pertama dan kedua kaitannya dengan pencahayaan yang ada dalam ruangan kerja,

“jelas dong mas, pencahayaan sangat menentukan nyaman dan tidaknya kita bekerja, karenanya ketersediaan genset atau yang lainnya ketika listrik penerang bermasalah, sangat urgen, jangan sampai kondisi ruangan tidak mendapatkan pencahayaan yang baik dan di atas standar” (wawancara penelitian, 31 juli 2023).

Faktor pencahayaan dalam ruangan, secara signifikan memberi kontribusi yang besar terhadap kinerja pegawai, dua jawaban wawancara di atas menegaskan bahwa lingkungan kerja harus memiliki pencahayaan atau penerangan yang baik, untuk mendukung pekerjaan yang mereka jalani. Keadaan lingkungan kerja seperti ini menjadikan pegawai merasakan kenyamanan, ditambah lingkungan kerja yang mereka tempati dilengkapi dengan piranti kantor yang dibutuhkan dalam bekerja, seperti kursi, meja, komputer dan alat kerja pendukung lainnya.

Pengadaan alat elektronik pendukung kerja para pegawai memang disesuaikan dengan kebutuhan, oleh karenanya tidak semua meja di beri laptop atau komputer, sebagaimana di sampaikan sekdis Badan Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandar Lampung,

“komputer atau laptop hanya di peruntukan oleh pegawai bagian administrasi dan input data, pegawai bagian lain disesuaikan dengan tugas dan tanggungjawab mereka masing-masing, kita mengembakan pola kerja sistematis dan tepat sasaran” (wawancara penelitian, 16 juli 2023).

Budaya kerja yang positif juga sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Pegawai harus merasa didukung, diberi umpan balik yang konstruktif, dan diberikan penghargaan atas kerja keras mereka. Hal ini dapat membantu meningkatkan motivasi dan keterlibatan Pegawai dalam pekerjaan mereka.

### **Pengaruh Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Lingkungan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandar Lampung.**

Informan dalam wawancara kinerja pegawai ini ada tiga komponen yaitu: Pimpinan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandar Lampung, Pegawai dan masyarakat Kota Bandar Lampung.

“Pekerjaan yang dilakukan pegawai dinas penanaman modal dan PTSP Kota Bandar Lampung sudah sesuai dengan visi misi kami yaitu memberikan pelayanan perizinan yang prima, cepat, mudah, transparan dan akuntabel, untuk mendorong investasi di Kota Bandar Lampung” (wawancara penelitian, 11 Agustus 2023).

Hal tersebut disampaikan Kadis PM & PTSP merespon pertanyaan yang dilontarkan peneliti untuk meminta tanggapannya atas kinerja para pegawai di bawahnya. Pandangan positif tersebut tentu di lontarkan bukan bentuk pembelaan melainkan berdasarkan laporan yang masuk dan diterimanya, hal

tersebut berbanding lurus dengan pendapat seorang warga kelurahan Kampung Baru Pak Junaidi, dengan lugas mengatakan,

“Pelayanan publik di dinas penanaman modal dan PTSP Kota Bandar Lampung, sekarang ini saya rasakan lebih baik dari sebelumnya, lebih cepat dalam penyelesaian administrasi dan juga tidak antri seperti sebelum sebelumnya, ada perubahan sikap dan perilaku para pegawai, yang tadinya sombong dan julit kini lebih manusiawi, istilah jawanya *nguwongke uwong*”. (wawancara penelitian, 11 Agustus 2023).

Selain hal itu, pengurusan izin di dinas penanaman modal sangat tepat waktu dan hasilnya sangat berkesesuaian, tidak pernah ada lagi kekeliruan meskipun kecil, semuanya sudah terkondisikan untuk menjadi lebih sempurna, sebagaimana di ungkapkan seorang informan dari kalangan masyarakat kota Bandar Lampung yang peneliti temui di sekitar ruang tunggu dinas penanaman modal dan PTSP Kota Bandar Lampung.

Realisasi Perizinan Tahun 2023  
Di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandar Lampung

| No | Tahun | Jumlah Permohonan |
|----|-------|-------------------|
| 1. | 2020  | 28.150            |
| 2. | 2021  | 27.095            |
| 3. | 2022  | 26.052            |
| 4. | 2023  | 28.450            |

Sumber: Data Primer Penelitian 2023

Pada tahun 2022 realisasi perizinan sebanyak 26,952 dan pada tahun 2023 sebanyak 28,450 mengalami peningkatan sebesar 2,398 %, ini membuktikan adanya perubahan ke arah yang positif.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada Bab 4 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia terhadap pegawai Dinas penanaman modal dan PTSP Kota Bandar Lampung, merupakan salah satu instrumen startegis dalam meningkatkan kinerja pegawai, dengan adanya pemberdayaan SDM para pegawai merasa dimanusiakan dan dikaryakan.
2. Lingkungan kerja yang nyaman dan kemitraan konstruktif dalam pekerjaan di dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandar Lampung, mendorong para pegawai di instansi ini unjuk kerja untuk yang saling mendukung, kesadaran akan super team mampu meminimalisir egoisme pegawai, sehingga pekerjaan bisa dilaksanakan sesuai waktu dan target yang ditentukan.
3. Secara simultan pemeberdayaan sumber daya manusia dan lingkungan kerja Memiliki pengaruh signifikam terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandar Lampung.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F., & Sukendra, C. (2020). The Effect of Visual Merchandising, Store Atmosphere, and Emotional Response on Impulsive Purchases. *Journal of Business Management Review*, 1(4), 269–280. <https://doi.org/10.47153/jbmr14.4320>
- Ariswandy, Hazairin Habe, D. (2020). Kontribusi Gaya Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Kantor Biro Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Provinsi Lampung. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS)*, 6(2), 85–92.
- <https://doi.org/10.24967/jmb.v6i2.1099>
- Ayu, M., Lindrianasari, Gamayuni, R. R., & Urbański, M. (2020). The impact of environmental and social costs disclosure on financial performance mediating by earning management. *Polish Journal of Management Studies*, 21(2), 74–86. <https://doi.org/10.17512/pjms.2020.21.2.06>
- Hujaimatul, F., Ayu, M., & Try Syaputra, R. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 5(1), 101. <https://doi.org/10.30588/jmp.v2i2.278>
- Iryanto, R., & Trisnowati, J. (2019). Effect of Work Facilities and Work Loads on Lecturer Performance (Case Study: Stie Lampung Timur). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Dosen (Studi Kasus: Stie Lampung Timur). *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*, 5(1), 59–68.
- NuzlehaHY, N. L. (2021). Analisis Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Lampung. *Motivasi*, 6(2), 117. <https://doi.org/10.32502/mti.v6i2.3777>
- Afandi, P., 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia; Teori, Konsep dan Indikator, edisi 1. ed. Zanafa, Pekanbaru.
- Agsutin.2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Pustaka Setia.
- Basuki, Sulisty. (2015). Metode Penelitian. Jakarta : Wedatama Widya Sastra
- Bangun, Setiawan Sutowo Putro.2016. Pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan. PT. Budi Sehat di Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Dr. Ulber Silalahi, M.A.; editor, Nurul Falah Atif . 2018. Metodologi analisis data dan interpretasi hasil untuk

- penelitian sosial kuantitatif. Bandung : Refika
- Aditama, Kadarisman, 2017 Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia, Jakarta:Rajawali Pers
- Geehe. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Jakarta: Pt Raja GMestari,
- Lubis. (2018). Kinerja Karyawan : Tinjauan dari Dimensi Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Komitmen Organisasi. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Nurhayati. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal eproc. Rafindo Persada. Kaswan, Konopaske, Matteson.
- Nurul. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia, Yrama Widya, Bandung.
- Nasution. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. (2018). Manajemen Sumber Daya. Rajawali Press.
- Siagian. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.
- Suiyono. (2015). Metode Penelitian & Pengembangan : R&D, Bandung : Alfabeta.
- Wahyuningsih, 2018. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja. IKIP Gunung Sitoli
- R Nabawi.2019. Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen. Vol 2, No. 2, September
- Erna, Sahara. (2019). Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen. Vol. 2, No. 1.
- Bachtiar, Doni. 2017. Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Analisis Manajemen. ISSN. 2252-6552.
- Jayaweera, T. (2015). Impact of Work Environmental Factors on Job Performance, Mediating Role of Work Motivation: A Study of Hotel Sector in England. International Journal of Business and Management 10(3), 271-278
- Leblebici, D. (2012). Impact of Workplace Quality on Employee's Productivity: Case Study of A Bank in Turkey. Journal of Business, Economics & Finance 1(1), 38-49
- Musriha. (2011). Influences of Work Behavior, Work Environment, and Motivation in Clove Cigarette Factories in Kudus, Indonesia. Academic Research International 1(3), 303-314
- Roelofsen, P. (2002). The Impact of Office Environments on Employee Performance: The Design of The Workplace as A Strategy For Productivity Enhancement. Journal of Facilities Management 1(3). 247 – 264
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Integrasi
- Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu