

# MOTIF PENGEMBANGAN KEMANDIRIAN GENERASI MILENIAL DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO

Moch. Ali Mashuri<sup>1</sup>, Subagyo Adam<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara UPN Veteran Jawa Timur

<sup>2</sup> Program Studi Doktor Pengembangan Sumber Daya Manusia Universitas Airlangga

Email: moch.alimashuri@gmail.com dan adambagyo@yahoo.co.id

## ABSTRAK

Fenomena yang terjadi didalam organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dimana adanya benturan budaya didalam organisasi yakni generasi *baby boomer* lebih kaku didalam birokrasi, kurang mengikuti perkembangan ICT. Generasi millennial sangat familiar dengan ICT, serba instan dan menginginkan kemudahan dalam bekerja di organisasi, kurang suka atau bosan dengan rutinitas, dan lebih suka bekerja dibalik layar. Tujuan penelitian ini untuk mengungkap motif, tindakan sosial, dan konstruksi sosial kemandirian, kompetensi, inovasi generasi millennial dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Informan adalah pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo yang masuk dalam kategori generasi millennial sebanyak 8 informan.

Hasil penelitian ini bahwa motif pengembangan kemandirian generasi millennial dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik didapatkan pegawai generasi millennial selain bekerja untuk memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari, mereka ingin bekerja sesuai dengan aturan dan sistem yang berlaku, motif prestasi, dan ingin mengembangkan kemampuan yang dimiliki agar lebih profesional dibidang pelayanan publik.

**Kata kunci:** *Kemandirian, pelayanan publik, generasi milenial*

## PENDAHULUAN

Penelitian ini bertujuan ingin menggali lebih dalam tentang fenomena generasi milenial dan konsep tentang kemandirian generasi milenial. Peneliti tertarik untuk meneliti tentang kemandirian generasi milenial karena peneliti menemukan fenomena yang terjadi di dalam organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo dimana adanya benturan budaya didalam organisasi yakni generasi *baby boomer* lebih kaku di dalam birokrasi, kurang mengikuti perkembangan *information communication and technology* (ICT). Sedangkan generasi milenial sangat familiar dengan ICT, serba instan dan menginginkan kemudahan dalam bekerja di organisasi, kurang suka dengan rutinitas (bosan), dan lebih suka bekerja dibalik layar.

Pemilihan lokasi penelitian di Dinas

Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sidoarjo sebagai lokasi penelitian dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis elektronik yang banyak didominasi oleh generasi milenial dan generasi *boomer*. Indikator sebagai petunjuk dilokasi penelitian terdapat beberapa kelompok generasi milenial di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo yang menjalankan pelayanan perizinan secara *online*.

Pemilihan subjek penelitian adalah generasi milenial, dikarenakan generasi milenial lebih familiar dengan pelayanan perizinan berbasis elektronik atau *online*, dibandingkan dengan generasi *baby boomer*.

Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia (PSDM) yang dimiliki pemerintah dalam menghadapi tantangan global harus dilakukan untuk mendeskripsikan generasi milenial khususnya agar memiliki kemandirian,

dibidangnya. Menurut Steinberg (1995) membagi kemandirian dalam tiga tipe, yaitu kemandirian emosional (*emotional autonomy*), kemandirian behavioral (*behavioral autonomy*), dan kemandirian nilai (*values autonomy*).

Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) mengatakan, bahwa Indonesia mempunyai penduduk usia muda yang besar yaitu 90 juta milenial (berusia 20-34 tahun), total *fertility rate* (angka kelahiran) 2,28 (per 1.000 orang per tahun), angka kematian anak 24 (per 1.000 kelahiran), angka harapan lama sekolah masih 12,72 tahun. (www.bappenas.go.id, diakses 27 Februari 2019)

Proporsi berdasarkan umur pegawai di birokrasi pemerintahan bahwa Indonesia yang berjumlah 4,3 juta (data Badan Kepegawaian Negara Tahun 2016), proporsi pegawai di bawah umur 35 tahun memang tergolong kecil, yakni di kisaran angka 800.000-an pegawai dari 4,3 juta keseluruhan pegawai. Proporsi tersebut hanya 18% dari jumlah total pegawai. Tahun 2018 saat ini setidaknya ada 250 ribu pegawai tambahan yang akan membuat proporsi generasi milenial bertambah menjadi 24% dari keseluruhan jumlah PNS di Indonesia. Meskipun masih menjadi minoritas, kelompok milenial diyakini menjadi bagian dari birokrasi Indonesia saat ini yang semakin banyak tantangan. (www.menpan.go.id, diakses 27 Februari 2019).

Dunia angkatan kerja memiliki beberapa istilah tertentu dalam mengklasifikasi suatu generasi. Dapat dipastikan generasi yang mengisi masa bonus demografi tersebut sebagian besar adalah tenaga kerja kelompok Generasi milenial (Gen Y). Secara ringkas generasi Y merupakan anak yang lahir di akhir awal 1980 hingga awal 2000. Bagi generasi sebelumnya, Generasi X (lahir tahun 1965 - 1979) dan *baby boomer* (lahir tahun 1946 - 1964). Gen Y mendominasi angkatan kerja saat ini sampai lima belas tahun mendatang. Generasi ini termasuk unik dan berbeda dengan generasi sebelumnya. Generasi ini

terbentuk dengan menyesuaikan perkembangan zaman di mana peranaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) begitu pesat. Beberapa anak yang lahir pada gen Y ini sudah melek teknologi dan internet sejak dini. Demikian pula dengan kesehariannya tidak lepas dari *smartphone* dengan interaksi *intens* di media sosial dan beberapa aplikasi lainnya (www.kompasiana.com, diakses 10 Juni 2017).

Berdasarkan jumlah penduduk Indonesia menurut golongan umur dan jumlah angkatan kerja tahun 2016, menunjukkan bahwa Indonesia memiliki potensi besar dalam hal produktifitas dan kreativitas. Angka produktivitas yang tinggi yakni 125.443.748 jiwa dengan prosentase angka produktif sebesar 94,39 % membuat angka ketergantungan penduduk non produktif terhadap penduduk produktif rendah sehingga bonus demografi memberikan keuntungan terhadap peningkatan kesejahteraan penduduk.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengimplementasikan PP No. 41/2007 tentang organisasi perangkat daerah. Sistem manajemen mutu yang diterapkan di *upgrade* menjadi ISO 9001:2008 pada tahun 2010. Selain itu, untuk mewujudkan pelayanan publik dibidang perizinan yang *sustainable* maka perlu melakukan pengembangan sumber daya manusia agar dapat melayani masyarakat dengan puas dan berkualitas. Hal ini juga tidak terlepas dari peran generasi muda atau generasi *milenial* yang berada di bidang pelayanan publik, karena generasi *milenial* dianggap sangat produktif dalam berinovasi dan kreatif. Berikut ini merupakan jumlah pegawai generasi *milenial* dan *non milenial* di pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo adalah:

Tabel 1.2  
Jumlah Pegawai pada DPMPTSP  
Kabupaten Sidoarjo

Kategori Pegawai	Usia pegawai <37 tahun	Usia pegawai >37 tahun
PNS	7 orang	43 orang
Non PNS	20 orang	0
Total	27 orang	43 orang

Sumber: Kepala Bidang Kepegawaian DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, 2018

Berdasarkan tabel diatas bahwa pegawai yang berusia produktif atau usia kurang dari 37 tahun disebut juga sebagai generasi milenial yakni PNS sebanyak 7 orang dan non PNS sebanyak 20 orang jadi total pegawai sebanyak 27 orang. Selain itu, pegawai yang berusia lebih dari 37 tahun yang disebut generasi *baby boomer* yakni PNS sebanyak 43 orang dan Non PNS tidak ada jadi total pegawai sebanyak 43 orang. Pada tanggal 2 Agustus 2018 pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo menggunakan sistem OSS (*Online Single Submission*) sesuai PP nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*), terdapat pengalihan kewenangan pengesahan, perubahan, dan pembubaran koperasi dari Kementerian Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah kepada kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum. Peraturan tersebut berdampak pada perubahan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dan semua generasi milenial yang menjadi tim pelaksana *Online Single Submission* (OSS).

Peneliti ingin menggali lebih dalam tentang fenomena generasi milenial dan konsep tentang kemandirian. Informan yang dilibatkan adalah generasi milenial, karena jumlah aparatur sipil negara (ASN) generasi milenial sebanyak 18% dari total ASN di Indonesia.

#### Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana motif pengembangan kemandirian generasi milenial dalam pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo?

#### KAJIAN PUSTAKA

##### Teori Motivasi

Teori motivasi secara umum dikelompokkan dalam tiga teori yaitu teori kebutuhan, teori harapan, dan teori keadilan. Pertama, Menurut Mullins (1996), Ivancevich, Konopaske dan Matteson (2008) bahwa teori hirarki kebutuhan oleh Abraham Maslow merupakan teori motivasi isi atau juga bisa disebut teori motivasi kebutuhan. Kedua, yaitu menurut Clayton Alderfer tentang teori ERG (existence, relatedness, growth terkait keberadaan, relasi dan pertumbuhan). Ketiga, menurut Herzberg tentang dua teori factor (*two factor theory*) dan Menurut David McClelland tentang teori motivasi prestasi (*Achievement Motivation*). Menurut Hicks dan Gullet (1975) teori Herzberg yaitu teori harapan dan keadilan yang merupakan teori motivasi eksternal sedangkan teori Maslow dan Alderfer serta McClelland merupakan deskripsi dari motivasi internal.

##### Konsep Kemandirian

Kemandirian pada konsep *independence* merupakan bagian dari perkembangan *autonomy* selama masa remaja, *autonomy* disini mencakup dimensi emosional, behavioral, dan nilai. Steinberg (1995) menegaskan *the growth of independence is surely a part of becoming autonomous during adolescence*. Sehingga kemandirian yang tumbuh adalah menjadi lebih mandiri secara otomatis ketika mereka menjadi dewasa.

Pandangan Lerner (1976) bahwa konsep kemandirian (*autonomy*) mencakup kebebasan untuk bertindak, tidak tergantung kepada orang lain, tidak terpengaruh lingkungan dan bebas mengatur kebutuhan sendiri. Konsep kemandirian Watson dan Lindgren (1973) yang menyatakan bahwa kemandirian (*autonomy*) adalah kebebasan

untuk mengambil inisiatif, mengatasi hambatan, gigih dalam usaha, dan melakukan sendiri segala sesuatu tanpa bantuan orang lain. Istilah *autonomy* menurut Steinberg (1995) merupakan kemandirian sebagai *self governing person*, yakni kemampuan menguasai diri sendiri.

Steinberg (1995) membagi kemandirian dalam tiga tipe, yaitu kemandirian emosional (*emotional autonomy*), kemandirian behaviorial (*behavioral autonomy*), dan kemandirian nilai (*values autonomy*). Kemandirian emosional (*emotional autonomy*) pada remaja ialah dimensi kemandirian yang berhubungan dengan perubahan keterikatan hubungan emosional remaja dengan orang lain, terutama dengan orang tua. Kemandirian behaviorial (*behavioral autonomy*) pada remaja ialah dimensi kemandirian yang merujuk kepada kemampuan remaja membuat keputusan secara bebas dan konsekuen atas keputusannya itu. Kemandirian nilai (*values autonomy*) pada remaja ialah dimensi kemandirian yang merujuk kepada kemampuan untuk memaknai seperangkat prinsip tentang benar dan salah, serta penting dan tidak penting.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Oxford (2000) didefinisikan sebagai “*a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*”. Menyimak pengertian tersebut, maka pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), dimana terdapat beberapa pengertian yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat, dan negara (Nur, 2014).

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik merumuskan pengertian pelayanan publik “yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai

upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dalam Kep. Menpan tersebut, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar adalah: (1) Pelayanan administratif, (2) Pelayanan barang, dan (3) Pelayanan jasa. Merujuk pada definisi tersebut maka pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat (Ratminto & Winarsih, 2010).

Jadi, institusi pemerintah tidak mendominasi penyelenggaraan roda pemerintahan. Andil kelompok-kelompok masyarakat di luar pemerintah sangat mewarnai proses penyelenggaraan fungsi-fungsi pelayanan. Selain keterlibatan aktif kelompok-kelompok masyarakat, roda pemerintahan dijalankan ber-dasarkan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas dan partisipasi. Karenanya, dalam konteks pemenuhan kebutuhan dan kepentingan publik dalam pelayanan ini, tentunya bagaimana persoalan publik benar-benar ditempatkan sebagai persoalan bersama, bukan lagi persoalan yang kemudian diklaim dari salah satu pihak, melainkan multi pihak, baik negara, privat maupun *civil society* (Nur, 2014).

### **Teori Generasi Milenial**

Generasi milenial merupakan generasi muda saat ini yang lahir antara tahun 1980 dan 2009 serta mulai usia 18 sampai 37 tahun, generasi ini memiliki kemampuan negosiasi dalam perilaku keuangan yang kompleks serta ekonomi makro dengan lingkungan yang sangat berbeda dari generasi sebelumnya (Taylor, dkk., 2014).

Menurut Sheahan (2005) selanjutnya menyebutkan bahwa ada 10 karakteristik

generasi milenial (Y) yang biasa terjadi dalam kehidupan sosial masyarakat atau perilaku generasi milenial, yaitu:

1. Jalan Cerdas (Pintas)

Generasi Y bertahan dengan cara hidup dalam kehidupan modern yang ada di tengah perkotaan. Generasi ini memiliki kematangan dan kekenyalan dalam bersosial. Generasi ini mampu hidup dalam emosi yang berat khususnya yang mengalami dis-integrasi dalam keluarga, seperti perceraian orang tua, sehingga generasi ini bisa bertahan hidup. Generasi ini ketika masuk dunia kerja, ingin masuk dalam perusahaan atau organisasi dengan cara mereka sendiri yang proaktif. Jika generasi ini keluar dari organisasi, maka alasan klasiknya adalah bosan dan tidak menemukan tantangan pribadi. Generasi ini adalah orang-orang terpelajar dan pembelajar-cepat (*educated and fast learners*). Sepertiga generasi Y bekerja paruh waktu sambil tetap bersekolah atau kuliah. Pendidikan sekarang telah berubah, cara pembelajaran juga berubah seperti yang terjadi di Australia. Generasi ini tidak bisa hidup tanpa DVD, laptop, video game, dan berbagai channel televisi di setiap rumah. Ketika bekerjapun generasi ini tidak bisa bekerja tanpa jaringan kerja melalui komputer. Generasi ini hidup dalam kecanggihan teknologi informasi komunikasi dan kehidupan sosial berubah karena teknologi. Generasi ini adalah generasi inovatif, generasi yang menyintai perubahan, mereka mudah sekali mendapatkan jalan keluar dan jalan pintas, mereka hidup secara efisien.

2. Kesadaran

Generasi ini memiliki kesadaran sosial yang tinggi, toleransi budaya dan lingkungan. Generasi ini sangat menghargai adanya suatu diversitas yang ada dalam kondisi tertentu. Generasi ini secara spesifik aktif partisipasi dalam program-program lingkungan dan memiliki tujuan yang jelas. Generasi ini terbuka, mudah menerima gagasan dan

inklusif, serta terkoneksi dengan orang-orang disekitarnya.

3. Gaya Hidup Terpusat

Generasi ini memiliki gaya hidup yang lebih terpusat dan memimpikan kesuksesan dalam hidupnya sedikit dalam berkorban. Mereka tidak mau menjadi apapun dan melakukan upaya semaksimal mungkin dalam proses meraih impiannya. Generasi ini menganggap bahwa pekerjaan merupakan suatu peluang untuk menciptakan perbedaan dalam hidup sesuatu yang lebih dari sekedar mencari uang.

4. Bergantung secara bebas (*independently dependent*)

Generasi Y didorong oleh keinginan untuk menjadi mandiri sementara tetap berpegang pada keamanan memiliki kebutuhan untuk dipenuhi oleh orang lain. Generasi Y memiliki rasa individualitas tinggi, mereka tidak ingin dianggap sebagai paket yang sama dengan orang lain sehingga ingin dianggap orang yang penting dan spesial.

5. Informal.

Generasi Y lebih suka tanpa formalitas sehingga memiliki sikap lebih relax. Cara berkomunikasi atau mendekati segala sesuatu, sikap mereka santai. Generasi Y memberikan respek secara praktis dan relevan dan merupakan orang-orang yang inovatif, kreatif dan bersemangat, namun skill komunikasi mereka rendah (tata krama dan sopan santun) mereka tidak memilikinya.

6. Generasi *tech savvy*, cerdas dalam teknologi canggih.

Generasi Y memiliki pengetahuan lanjutan tentang aplikasi praktis tentang teknologi. Generasi ini melihat bahwa teknologi sebagai solusi atas masalah-masalah yang dihadapi dunia. Generasi ini menganggap teknologi sebagai cara untuk mengurangi terorisme, menyembuhkan penyakit, meningkatkan produksi pangan dan mengakhiri krisis pangan dunia. Teknologi sebuah cara atau gaya hidup serta dianggap *resourceful*

- dan mampu menyaring informasi-informasi yang mereka perlukan saja.
7. Generasi *stimulus junkies*.  
Generasi ini ketagihan akan kesenangan (*addicted to excitement*). Jika dalam pekerjaan mereka tidak merasakan kesenangan, mereka akan keluar dengan alasan bosan. Menurut Sheahan (2005) bahwa generasi Y bukan hanya era informasi, namun era entertainment. Cara menarik dalam belajar adalah melalui edutainment yaitu kombinasi pendidikan dan entertainment. Generasi ini cepat bosan padahal sangat tertarik pada banyak hal serta orang yang *multi tasking*.
  8. Generasi *skeptis*  
Generasi ini selalu meragukan segala sesuatu tidak mudah percaya dan menghargai kejujuran dan integritas di atas segala yang lain. Isu yang beredar di antara mereka adalah soal kepercayaan. Generasi Y merupakan generasi yang mudah bingung, optimis pada keganjilan pemaparan dan tidak tahu apa yang akan dilakukan, namun kemudian mereka mampu fokus dan mencari sesuatu yang dapat dipercaya.
  9. Tidak sabar dan tidak toleran  
Generasi ini menginginkan segalanya segera tersedia. Mereka tidak mempunyai konsep tentang waktu, segalanya harus instan, jika tidak maka mereka anggap itu tidak cukup baik.
  10. Memiliki keinginan dan cara tersendiri dalam bekerja sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapinya sebagai seorang generasi Y, yaitu:
    - a. Pekerjaan yang benar-benar terlibat sepenuhnya, sehingga mereka dapat membuktikan kemampuan diri dengan memberikan sumbangan mereka setotalnya.
    - b. Tanggungjawab. Generasi Y merespons secara antusias pada tanggung jawab yang dilimpahkan pada mereka. Tanggungjawab membuat mereka merasa dirimereka penting dan bernilai dalam bisnis.
    - c. Peluang promosi atau jenjang karir. Tanpa adanya jenjang karir yang jelas mereka tidak tertarik untuk bergabung dalam organisasi yang bersangkutan. Hal ini karena melihat tantangan dan pengalaman baru.
    - d. Kompensasi yang adil. Generasi Y segera pergi meninggalkan siapapun jika merasa diperlakukan tidak adil apalagi mencoba memanfaatkannya.
    - e. Mencari pengembangan. Organisasi harus memberikan peluang dan fasilitas agar mereka berkembang. Sehingga pengembangan diri dari generasi Y sangat penting untuk karir dan masa depannya.
    - f. Peluang menampilkan individualitas dan kreativitas. Generasi Y merupakan generasi yang secara ekstrim menyadari eksistensi atau keberadannya. Jika organisasi tidak mampu memberi wadah bagi kreativitas mereka, mereka akan meninggalkan organisasi ini.
    - g. Fleksibilitas. Pada generasi ini menginginkan fleksibilitas dalam cara berpakaian, jadwal kerja, program dan pemilihan tim kerja serta menyukai pekerjaan yang bisa dilakukan di rumah, di *coffee-shop*, dan sebagainya karena teknologi informasi memungkinkan fleksibilitas ini.
    - h. Etis dan Ceria. Generasi Y biasanya melakukan batasan terhadap perusahaan yang merusak lingkungan hidup, mengeksploitasi anak-anak dan wanita, perusahaan yang mengerjakan bisnisnya secara tidak etis. Keragaman peranan dan aktivitas dalam perusahaan menjadikan daya tarik bagi generasi Y, tanpa ini merekahnya bekerja sebentar saja dengan alasan bosan.
    - i. Merasa dimiliki dan dilibatkan. Generasi Y membutuhkan relasi yang dekat dan bebas dimana mereka merasa memiliki sebuah keluarga dan terlibat dalam pemecahan masalah-masalah yang muncul dalam

- sebuah organisasi sehingga dianggap sebagai roda penggerak organisasi. Organisasi yang mampu menciptakan iklim ini memiliki generasi Y yang cerdas, kreatif dan produktif dalam bekerja.
- j. Modern dan sesuai keinginan. Generasi Y menyukai ruang kerja yang nyaman, cara kerja dengan teknologi canggih, gaya komunikasi, kelugasan. Sebaliknya jika organisasi kuno, bergaya abad pertengahan, lamban dan keluar dalam cara kerja, mereka akan tidak betah.
  - k. Gairah dan optimisme. Generasi ini memiliki keyakinan diri dan kekuatan yang luar biasa dalam bekerja sehingga dikatakan sebagai generasi yang produktif.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menekankan pada perspektif fenomenologi, yang digunakan untuk menyelidiki secara cermat dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik yang meliputi jenis-jenis *e-government*, peristiwa-peristiwa, proses penerapan inovasi pelayanan publik, dampaknya, dan berbagai hal yang terkait dengannya oleh generasi milenial yang memiliki kompetensi, kemandirian, dan inovasi (Denzin, 2009).

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Jalan Pahlawan nomor 141, Sidoarjo kode pos 61211. Terkait dengan pemaknaan generasi milenial yang memiliki kompetensi, kemandirian, dan inovasi dalam melaksanakan pelayanan berbasis elektronik. Dipilihnya Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sidoarjo sebagai lokasi penelitian dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis elektronik yang banyak didominasi oleh generasi milenial dan generasi boomer. Indikator sebagai petunjuk dilokasi penelitian terdapat beberapa kelompok

generasi milenial di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sidoarjo yang menjalankan pelayanan perizinan secara *online*.

### **Subjek dan Informan**

Subjek penelitian ini adalah pegawai aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sidoarjo yang berusia kurang dari 37 tahun (generasi *milenial*) yaitu sebanyak 8 informan. Mereka adalah para generasi milenial yang dapat dan mampu mengembangkan sumber daya manusia melalui peningkatan kompetensi, kemandirian, dan *softskill* dengan memperhatikan karakteristik dari generasi milenial.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Metode ini dilakukan peneliti untuk memahami lebih dalam kehidupan dari subyek yang merupakan obyek yang diteliti. Berdasarkan wawancara langsung terhadap informan berfungsi sebagai pembanding dari hasil observasi dengan hasil wawancara langsung dilakukan oleh peneliti sejak observasi awal, dan dilakukan terus selama penelitian ketika data informasi didapatkan dari informan.

Prosedur pengumpulan data sebagaimana dalam penelitian kualitatif, terfokus pada beberapa hal yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Pengolahan data merupakan proses analisis data dengan beberapa tahapan atau langkah. Dimulai dengan menelaah data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, dan dokumentasi berupa catatan, dokumen, gambar, dan lain-lain. Langkah pertama adalah dengan mengadakan reduksi data yang dilakukan dengan jalan membuat abstraksi. Langkah kedua adalah menyusun dalam satuan-satuan. Langkah ketiga, adalah melakukan kategorikal. Kategori-kategori dilakukan sambil membuat penandaan (koding) yang akhirnya mengadakan pemeriksaan keabsahan hingga ke tahap penafsiran data.

Menurut Huberman dan Miles bahwa analisis data kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan merujuk pada model

interaktif koleksi data atau pengumpulan data dengan analisis data menurut dalam Bungin (2003).

#### **Pemeriksaan Keabsahan Data**

Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan cara uji kredibilitas, transferabilitas, dan konfirmabilitas. Keabsahan data penelitian kualitatif membutuhkan juga suatu proses pemeriksaan, baik kriteria maupun teknis pemeriksaannya, sehingga diperoleh tingkat keabsahan yang dapat dipertanggungjawabkan.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **Kemandirian Generasi Milenial Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik**

Kemandirian generasi milenial dalam bekerja di DPMPTSP Sidoarjo didapatkan bahwa informan memaparkan berbagai macam informasi. Sebagaimana kutipan wawancara dengan informan yang berstatus PNS. Informan RPP mengatakan bahwa ia selalu berusaha untuk mandiri dalam memberikan pelayanan publik berbasis elektronik, seperti kutipan wawancara sebagai berikut: “selalu berusaha untuk mandiri serta memiliki etos kerja yang tinggi” (wawancara dengan RPP).

Informasi yang diberikan informan ARM adalah bahwa ia mandiri dalam memberikan pelayanan publik karena merasa masih sebagai staff dalam institusi yang memberikan pelayanan publik. Pendapat ini didukung oleh informan DN yang memberikan informasi bahwa ia sudah terbiasa mandiri dalam menyelesaikan tugasnya. Seperti kutipan wawancara sebagai berikut: “mandiri karena kita masih staf hehehe” (wawancara dengan ARM). Hal ini sama dengan pendapat informan ARM: “kita sudah terbiasa untuk selalu dituntut mandiri dalam menyelesaikan tugas” (wawancara dengan DN).

#### **Kemandirian Emosional (*Emotional Autonomy*) Pegawai Generasi Milenial di DPMPTSP Sidoarjo**

Wawancara mengenai kemandirian

emosional (*emotional autonomy*) pegawai generasi milenial di DPMPTSP Sidoarjo didapatkan informasi yang beragam. Informan ASM mengatakan bahwa kemandirian emosional adalah cukup sabar dan selalu bertahan dalam melayani sepenuh hati. Berikut petikan wawancaranya yaitu “cukup sabar dan selalu bertahan dalam melayani sepenuh hati” (wawancara dengan ASM).

Informan ARM mengatakan bahwa nilai emosional dari dalam diri seseorang itu sendiri yang menentukan kemandirian emosional. Hal yang sama diungkapkan oleh informan DN dan NAP.

“nilai emosional kita sendiri yang nentukan” (wawancara dengan ARM). “cukup, emosionalnya cukup terkendali selama ini” (wawancara dengan DN). Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh AP bahwa: “harus bisa mengontrol emosi mas karena kita pelayanan publik” (wawancara dengan NAP).

Informan RPP memberikan informasi bahwa di lingkungan kerjanya ia cukup dalam hal kemandirian emosional, maksudnya semua pegawai di kantornya sudah cukup mandiri. Berikut petikan wawancaranya yaitu “cukup, maksudnya semua pegawai di kantor ini sudah cukup mandiri” (wawancara dengan RPP).

Informan DBM mengatakan bahwa kemandirian emosional dalam bekerja ditunjukkan dengan rasa gembira selama menjalani pekerjaannya dalam pelayanan publik. Berikut petikan wawancaranya yaitu “selalu gembira dalam berkerja” (wawancara dengan DBM).

#### **Kemandirian Behavioral (*Behavioral Autonomy*) Pegawai Generasi Milenial di DPMPTSP Sidoarjo**

Informasi mengenai kemandirian behavioral (*behavioral autonomy*) pegawai generasi milenial di DPMPTSP Sidoarjo didapatkan informasi dari informan ASM yang mengatakan bahwa kemandirian behavioral adalah target

oriented dan result oriented. Berikut petikan wawancaranya yaitu “target oriented, result oriented” (wawancara dengan ASM).

Informan ARM mengatakan bahwa kemandirian behavioral antara lain adalah nilai perilaku yang tergantung pada diri kita sendiri. Berikut petikan wawancaranya yaitu “begitu juga dengan nilai perilaku tergantung diri kita sendiri” (wawancara dengan ARM).

Informan RPP mengatakan bahwa kemandirian behavioral di lingkungan kerjanya dinilai cukup dan rata-rata dinilai baik. Hal yang sama diungkapkan informan DN dan DR.

“cukup, artinya tingkah laku yang ada di kantor ini rata-rata sudah baik semua” (wawancara dengan RPP). “cukup, maksudnya dapat membedakan sikap dengan pimpinan atau dengan atasan” (wawancara dengan DN). “selama ini masih baik” (wawancara dengan DR).

Informan DBM mengatakan bahwa karyawan kantor berjalan sesuai tingkah laku yang sudah ada sebelumnya. Berikut petikan wawancaranya yaitu “kita berjalan sesuai tingkah laku yang sudah ada sebelumnya” (wawancara dengan DBM). Informan NAP mengatakan bahwa kemandirian behavioral diaplikasikan untuk selalu menyapa dengan sopan dan santun. Berikut petikan wawancaranya yaitu “kemandirian untuk selalu menyapa dengan sopan dan santun” (wawancara dengan NAP).

#### **Kemandirian Nilai (*Values Autonomy*) Pegawai Generasi Milenial Di DPMPTSP Sidoarjo**

Informasi mengenai kemandirian nilai (*values autonomy*) pegawai generasi milenial di DPMPTSP Sidoarjo didapatkan informasi seperti yang diungkapkan informan ASM yang mengatakan bahwa menurutnya sudah bagus. Berikut petikan wawancaranya yaitu “menurut saya sudah bagus” (wawancara dengan ASM).

Informan ARM mengatakan bahwa kemandirian nilai datang dari dalam diri seseorang di lingkungan kerja. Berikut petikan wawancaranya yaitu “kemandirian

nilai pun juga sama dari diri kita sendiri” (wawancara dengan ARM).

Informan RPP mengatakan bahwa cukup dalam hal kemandirian nilai, yaitu nilai ahlak atau norma yang sudah cukup di lingkungan kerjanya. Hal yang sama diungkapkan informan DN. Seperti kutipan wawancara sebagai berikut: “cukup juga, maksudnya nilai ahlak atau norma yang ada juga sudah cukup” (wawancara dengan RPP). Hal senada disampaikan informan DN: “cukup juga, eheheh” (wawancara dengan DN).

Informan DR mengatakan bahwa ada pekerjaan tertentu yang harus mandiri dan tidak terkait dengan orang lain. Berikut petikan wawancaranya yaitu “ada pekerjaan tertentu yang harus mandiri dan tidak terkait dengan orang lain” (wawancara dengan DR).

Wawancara tentang kemandirian nilai dapat disimpulkan pada generasi milenial, kemandirian nilai sudah cukup ditunjukkan dengan perilaku yang baik.

#### **Motif Kemandirian Generasi Milenial**

Generasi milenial dituntut untuk lebih produktif dan mandiri dalam menghadapi tantangan masa depan serta persaingan arus globalisasi. Teori kemandirian Steinberg (1995) bahwa independence dan autonomy memiliki makna sama. Secara umum kedua istilah tersebut memiliki persamaan arti yakni kemandirian, tapi secara konseptual kedua istilah tersebut berbeda. Secara leksikal independence berarti kemerdekaan atau kebebasan. Secara konseptual independence mengacu kepada kapasitas individu dalam memperlakukan diri sendiri.

Steinberg (1995) menyatakannya independence generally refers to individuals' capacity to behave on their own. Konsep independence Steinberg (1995) menjelaskan bahwa anak yang sudah mencapai independence maka telah mampu melakukan aktivitas hidup secara mandiri terlepas dari pengaruh kontrol orang lain terutama orang tua. Kemandirian untuk konsep independence merupakan bagian dari perkembangan autonomy selama masa remaja, hanya saja autonomy mencakup dimensi emosional, behavioral, dan nilai.

Steinberg (1995) menegaskan *the growth of independence is surely a part of becoming autonomous during adolescence* yang mana kemandirian tumbuh merupakan bagian secara otomatis dalam pendewasaan diri setiap individu atau seseorang.

Kemandirian generasi milenial atau generasi muda yang produktif dalam pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dapat dijabarkan bahwa kemandirian generasi milenial dalam bekerja di DPMPTSP Sidoarjo didapatkan bahwa informan yang berstatus PNS dan non-PNS dalam bekerja dapat dikategorikan sebagai generasi yang mandiri. Faktor yang mempengaruhi terbentuknya kemandirian adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang dimaksud adalah diri sendiri, sedangkan faktor eksternal nya adalah lingkungan yang mempengaruhi kemandirian pelayanan publik seperti penggunaan *gadget*, lingkungan pekerjaan, faktor tuntutan kerja, lingkungan kerja, kinerja, karakter personal dan tersedianya fasilitas di ruang kerja. Motif yang ditunjukkan oleh generasi milenial dalam bekerja yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam pelayanan publik berbasis elektronik adalah mereka ingin bekerja sesuai dengan aturan dan sistem yang ada. Sedangkan motif yang ditunjukkan oleh generasi milenial yang berstatus sebagai Non Pegawai Negeri Sipil (Non PNS) dalam pelayanan publik berbasis elektronik adalah mereka ingin mengembangkan kemampuan yang mereka miliki agar lebih profesional.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Kemandirian generasi millennial dalam pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dapat dijabarkan bahwa kemandirian generasi milinneal dalam bekerja di DPMPTSP Sidoarjo didapatkan bahwa informan yang berstatus PNS dan non-PNS dalam bekerja dapat dikategorikan

sebagai generasi yang mandiri. Faktor yang mempengaruhi terbentuknya kemandirian adalah faktor internal dan eksternal. Motif yang ditunjukkan oleh generasi millennial dalam bekerja yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam pelayanan publik berbasis elektronik adalah mereka ingin bekerja sesuai dengan aturan dan sistem yang ada. Sedangkan motif yang ditunjukkan oleh generasi millennial yang berstatus sebagai Non Pegawai Negeri Sipil (Non PNS) dalam pelayanan publik berbasis elektronik adalah mereka ingin mengembangkan kemampuan agar profesional.

### Saran

Peningkatan kemandirian generasi milenial harus dilandasi oleh kebutuhan untuk meningkatkan produktifitas dan daya saing industri di era globalisasi, salah satunya penggunaan TIK dalam pelayanan. Melalui berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan, kompetensi SDM lebih optimal dan berujung pada meningkatnya kinerja organisasi melalui penjabaran serta operasionalisasi visi dan misinya. Saat ini masih ada kesenjangan antara kebutuhan dunia industri dan ketersediaan tenaga terampil menyebabkan inefisiensi baik dalam waktu dan investasi yang dilakukan oleh dunia industri. Program pemagangan melalui kemitraan yang baik dan berkesinambungan yang dilakukan untuk generasi milenial dapat menjadi salah satu cara untuk untuk memperkecil kesenjangan tersebut.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., dan Matteson, M.T. (2008). *Organizational Behavior And Management*. (8th Ed). New York: Mcgraw-Hill.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep RohindiRohidi, UI-Press.
- Miles, Matthew dan Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tantang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.

- Mullins, J. W & Walker, O.C. 1996. Competency, Prior Performance, Opportunity Framing, and Competitive Response: Exploring Some Behavioral Decision Theory Perspectives. *Marketing Letters*, 7 (2), 147-162.
- Moeleong. Lexi J. 1993. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nur, Muhammad. 2014. *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (BP2TPM) Kabupaten Pinrang*. Disertasi: Universitas Hasanuddin Makassar.
- Taylor, P., Doherty, C., Parker, K., & Krishnamurthy, V. 2014. *Milenial in adulthood: Detached from institutions, networked with friends*. Washington, DC: Pew Research Center.
- Strauss, William And Neil Howe. 1991. *The History Of America's Future, 1584 to 2069*. New York. USA: Harpere Perennial.
- Steinberg, Laurence. 1995. *Adolescence*. Sanfrancisco : McGraw-Hill Inc.
- Subagyo, Andreas B. 2004. *Pengantar Riset Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Yayasan Kalam Hidup.

**Sumber Internet:**

- [www.dpmptsp.sidoarjokab.go.id](http://www.dpmptsp.sidoarjokab.go.id). Laporan Kinerja Pejabat Pelaksana/ Fungsional/ Staf Tahun 2017 Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kabupaten Sidoarjo, Email:perizinan\_sidoarjokab@yahoo.co.id.
- [www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com), diakses 10 Juni 2017.
- [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id). Statistik Indonesia 2017, diakses 25 Februari 2017.
- [www.oss.go.id/oss](http://www.oss.go.id/oss), diakses 13 Juni 2018.
- [www.dpmptsp.sidoarjokab.go.id](http://www.dpmptsp.sidoarjokab.go.id), diakses 18 Juni 2018.
- [www.bappenas.go.id](http://www.bappenas.go.id), diakses 27 Februari 2019
- [www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id), diakses 27 Februari 2019