BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi prioritas dari pemerintah, sebab pelayanan publik menjadi kebutuhan dasar yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tujuan utama yang hendak dicapai oleh pemerintah. Tujuan pelaksanaan e-government ialah untuk menciptakan pemerintahan yang akuntabel, bersih, terbuka, dan melayani. Selain itu bertujuan juga pembentukan jaringan informasi yang berkesinambungan, membentuk relasi dengan dunia usaha untuk menunjang tingkat perekonomian, pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang efisien dan akuntabel dalam proses pelayanan perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar.

Perkembangan pelayanan administrasi melalui efektivitas kinerja pegawai merupakan upaya suatu instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan tepat guna bagi masyarakat, khususnya aparatur pemerintah agar lebih profesional, tanggap terhadap aspirasi masyarakat. Selain itu, pentingnya menyikapi dinamika proses perubahan lingkungan yang strategis dalam peningkatan pelayanan.

Perkembangan globalisasi banyak organisasi yang dituntut untuk dapat memaksimalkan kinerja pegawai. Hal ini berarti bahwa organisasi harus mampu menganalisis kinerja pegawai. Dalam mengatasi hal tersebut, Sumber Daya Manusia (SDM) adalah paling utama yang harus diperhatikan

perkembangannya karena dengan adanya SDM yang baik dan profesional akan sangat membantu dalam memaksimalkan kinerja dalam suatu organisasi.

SDM merupakan hal yang paling penting dalam setiap organisasi. Semakin baik kemampuan pegawai, maka semakin baik pula kinerja dalam organisasi. Sebaliknya semakin rendah kemampuan pegawai, maka semakin rendah pula kinerja organisasi. Agar aktifitas manajemen berjalan dengan baik, organisasi harus memiliki pegawai yang berkompeten atau berkemampuan tinggi untuk mengelola organisasi seoptimal mungkin sehingga kinerja pegawai meningkat.

Kinerja Pegawai pada dasarnya sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu organisasi dalam periode tertentu yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi di mana individu tersebut bekerja. Kinerja Pegawai sangat penting bagi sebuah instansi atau lembaga pemerintahan untuk mengetahui kemampuan, keterampilan, kualitas kerja, kuantitas kerja, dan waktu yang digunakan para pegawai untuk bekerja. Dengan demikian, kinerja pegawai juga menentukan tercapainya suatu tujuan yang diharapkan oleh sebuah instansi atau lembaga pemerintahan.

Sebagaimana diungkapkan oleh Steers (2005:192) bahwa ada tiga unsur dalam mengukur efektivitas kerja pegawai. Adapun ketiga unsur

tersebut adalah meliputi unsur kemampuan menyesuaikan diri/prestasi kerja, prestasi kerja dan kepuasan kerja:

Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) acap mendapat sorotan dari berbagai kalangan. Bahkan, berbagai media massa hampir setiap hari memberitakan tentang buruknya kinerja PNS. Pasalnya, para PNS dinilai kurang produktif, menghamburkan uang negara, dan berdisiplin serta beretos kerja rendah. Stigma buruk itu umumnya ditujukan kepada para PNS di hampir seluruh instansi pemerintah, termasuk Kantor DPMPTSPNakerTrans Kabupaten Takalar. Membenahi kinerja pegawai, di negara kita tak ubahnya seperti balon terpilin, dipencet di salah satu bagian kemudian muncul di bagian yang lain. Ini tentu bukan saja perkara menyangkut mental, tetapi juga etos serta budaya kerja.

Kinerja yang baik akan tercapai apabila faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kinerja tersebut tercukupi dengan baik. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya motivasi, disiplin kerja dan kompetensi. Seorang pegawai dalam mengerjakan tugasnya dengan baik, seringkali ditentukan oleh penilaian terhadap kinerjanya.

Penilaian tidak hanya dilakukan untuk membantu mengawasi sumber daya organisasi namun juga untuk mengukur tingkat efisiensi penggunaan sumber daya yang ada dan mengidentifikasi hal-hal yang perlu diperbaiki. Penilaian terhadap kinerja merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja dan motivasi pegawai, bagian-bagian yang

menunjukkan kemampuan pegawai yang kurang dapat diidentifikasi sehingga dapat ditentukan strategi dalam meningkatkan kinerjanya.

Sejauh ini masih sering muncul sorotan dari berbagai kalangan masyarakat terhadap kinerja pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DPMPTSPNakerTrans) Kabupaten Takalar. Tentu hal tersebut perlu menjadi sebuah renungan bersama khususnya para penentu kebijakan untuk segera dicarikan solusi atas permasalahan tersebut.

Pertama, sistem komunikasi antara internal Kantor Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DPMP PTSPNakerTrans) Kabupaten Takalar yang kurang harmonis. Dengan demikian, berdampak terhadap minimnya kerjasama yang terbangun sehingga nampak bahwa hubungan yang kurang harmonis diantara sesama Pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Takalar.

Kedua, nampak bahwa masih perlunya pengembangan kompetensi yang dimiliki oleh Pegawai pada Kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DPMPTSPNakerTrans) Kabupaten Takalar. Hal tersebut dapat dilihat pada banyaknya pekerjaan pegawai yang bertumpuk. Pekerjaan sehari-hari belum bisa diselesaikan setiap harinya sehingga harus diselesaikan pada hari kerja berikutnya. Selanjutnya, masih rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai sehingga berdampak terhadap pelayanan yang belum maksimal.

Selain itu, pegawai yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) kadangkala memberikan tanggungjawabnya atau pekerjaannya kepada pegawai yang masih berstatus honorer atau sukarela.

Ketiga, faktor penghasilan tambahan atau tunjangan yang dianggap masih minim. Sesungguhnya pemerintah telah menerbitkan kebijakan terkait dengan pemberian penghasilan tambahan bagi pegawai, namun besarannya ditentukan oleh kepala daerah masing-masing. Namun, insentif atau tambahan penghasilan pegawai yang diberikan kepada pegawai di Kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DPMPTSPNakerTrans) Kabupaten Takalar masih dianggap kurang dan belum bisa memenuhi seutuhnya kebutuhan keluarganya.

Berdasarkan beberapa asumsi permasalahan di atas, maka seyogiyanya menjadi perhatian khusus agar segera dicarikan solusinya. Dengan demikian, akan mewujudkan pemberian layanan prima terhadap masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permaslahan yang dituangkan dalam latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal,

Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DPMPTSPNakerTrans) Kabupaten Takalar?

2. Bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DPMPTSPNakerTrans) Kabupaten Takalar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DPMPTSPNakerTrans) Kabupaten Takalar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DPMPTSPNakerTrans) Kabupaten Takalar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan tentang konsep manajemen secara umum dan konsep kinerja dan pelayanan publik pada khususnya. Hasil penelitian ini juga dpat dijadikan sebagai pembanding atas penelitian lainnya yang memiliki fokus yang sama namun lokus yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberkan kontribusi agar dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi unsur pimpinan dalam rangka merumuskan kebijakan terkait dengan peningkatan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DPMPTSPNakerTrans) Kabupaten Takalar.