

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instansi pemerintah saat ini sedang dituntut untuk menciptakan kinerja pegawai yang tinggi untuk pengembangan pelayanan publik. Instansi pemerintah juga harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungannya. Keberhasilan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan pelaku dari keseluruhan mulai dari tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah.

Adanya sumber daya manusia di instansi pemerintah dapat memegang peranan penting. Dalam instansi pemerintah terdapat potensi sumber daya manusia yang dimanfaatkan dengan optimal agar kinerja lebih baik. Tujuan yang ingin tercapai ditetapkan oleh instansi pemerintah karena untuk memenuhi capaian tidak hanya menggantungkan pada peralatan yang modern, sarana dan prasarana yang lengkap, namun lebih tergantung pada sumber daya manusia atau pegawai yang melaksanakan pekerjaan yang diampu. Keberhasilan atas tercapainya visi, misi, motto dan target pencapaian dari instansi dipengaruhi oleh kinerja individu pegawainya. Setiap instansi pemerintah akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya karena mempunyai harapan tujuan pemerintah akan tercapai.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008

tentang Lembaga Teknis Daerah hasil dari implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pelayanan Publik. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat diharapkan untuk menjadi aplikator lembaga daerah yang mengaplikasikan sistem pelayanan terpadu satu pintu di bidang perizinan dan penanaman modal. Dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai satuan kerja pelayanan bidang perizinan dan penanaman modal yang harus selalu *komparative* terhadap dinamika masyarakat dan perkembangan kebutuhan para *stake holder* atau pengusaha di daerah, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga menghadapi berbagai permasalahan baik dari faktor internal maupun faktor eksternal.

Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan memiliki permasalahan baik dari internal maupun eksternal. Menurut Siswanto (2015:11) Kinerja itu berasal dari kata *job performance* yang berarti prestasi kerja yang telah tercapai dari seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang telah diembankan kepadanya. Dari segi internal yaitu masih terdapat pegawai yang tidak tepat waktu saat masuk kerja dan terdapat pegawai yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan. Sedangkan untuk faktor eksternal permasalahan yang kerap terjadi adalah masih terdapat ketidakpuasan pemohon terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai. Tolak ukur dari kinerja pegawai pelayanan publik salah satunya berasal dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pada Tahun 2022 Semester I diperoleh 99 responden. Hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pasuruan Tahun 2022 Semester I terdapat indikator yang masih dibawah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan yaitu mengenai Informasi Persyaratan dan prosedur mudah diakses dan dipahami, Ketepatan Jam buka tutup pelayanan, Respon terhadap pengaduan layanan, Kemudahan Prosedur, Kecepatan Pelayanan, serta Pelayanan yang diberikan sesuai aturan yang berlaku.

Untuk hasil dari semester II Tahun 2022 diperoleh 97 responden Hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) terdapat indikator yang masih dibawah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan yaitu Kemudahan Prosedur, Ketepatan Jam buka tutup pelayanan, Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Informasi media Pengaduan, serta Adanya media pengaduan, saran dan masukan. Sebagian besar yang berada dibawah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berasal dari kinerja pegawai dan perilaku inovatif dari pegawainya.

Jika dilihat dari permasalahan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan baik itu dari internal maupun eksternal, Sebelumnya penulis telah melakukan observasi dan melihat hal ini berkaitan dengan iklim organisasi yang berubah, kurangnya motivasi kerja dari pimpinan dan kurangnya perilaku inovatif dari pegawainya namun perlu digali lebih dalam untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kinerja pegawai.

Iklm Organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan terdapat perubahan yang sangat signifikan karena adanya Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Pasuruan. Hal ini merupakan upaya dari Pemerintah Kota Pasuruan yang berusaha memberikan pelayanan lebih cepat, lebih murah kepada masyarakat dengan menyatukan seluruh jenis pelayanan yang ada di Pemerintah Kota Pasuruan ke dalam satu tempat. Penyelenggaraan Mal pelayanan publik memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, untuk Dinas Penanaman Modal Sendiri khusus untuk pelayanan perijinan. Selain dari hal tersebut juga bertujuan meningkatkan komitmen, kerjasama dan sinergi diantar para penyelenggara layanan guna penyediaan, pemanfaatan dan pengembangan layanan publik.

Bagi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan merasakan perubahan iklim organisasi yang sangat besar dan dapat mempengaruhi kinerja mereka. Kualitas dari lingkungan internal yang secara terus menerus berlangsung dilakukan oleh pegawainya serta dapat mempengaruhi perilaku disetiap anggotany merupakan pengertian dari iklim organisasi. Iklim organisasi bisa menjadi koleksi dan pola lingkungan kerja yang dapat menentukan munculnya motivasi dari anggota organisasi, Wirawan (2012:121)

Pegawai sektor publik memiliki motivasi kerja yang lebih tinggi dikarenakan adanya kestabilan dan keamanan dalam bekerja dimasa akan

datang. Motivasi bisa terbentuk dari sikap pegawai yang pada saat menghadapi situasi di tempat kerja baik itu instansi pemerintah maupun perusahaan. Menurut Hasibuan (2015:141) menjelaskan bahwa motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau daya penggerak.

Motivasi dalam manajemen hanya ditunjukkan pada sumber daya manusia umumnya dan khusus bagi para bawahan. Berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan ditentukan juga oleh motivasi dari pimpinan karena dengan adanya daya rangsang dari atasan kepada bawahan membuat pegawai menjadi lebih bersemangat untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik.

Motivasi kerja menjadi hal yang paling penting dalam suatu tata pemerintahan, terutama bagi Aparatur Sipil Negara suatu instansi. Motivasi akan mendorong pegawai untuk lebih berprestasi dan produktif.. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi maupun tujuan pegawai itu sendiri. Untuk mencapai kinerja yang optimal maka hal yang perlu ditingkatkan adalah adanya mindset dari pegawai yang profesional dan berpikiran positif terhadap segala hal situasi kerja serta etos kerja tinggi itulah yang dapat memperkuat motivasi kerja.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri dari empat bidang yaitu Sekretariat, Bidang Penanaman Modal, Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan dan Bidang Informasi, Pengembangan dan Pengaduan. Keempat Bidang tersebut memiliki ritme kerja dan semangat kerja

yang berbeda dari satu karyawan di Bidang satu dengan bidang yang lainnya. Setelah penulis melakukan observasi hal tersebut terjadi karena terdapat perbedaan motivasi kerja yang diberikan oleh atasan di Bidangnya masing – masing yang dapat mempengaruhi kinerja mereka.

Perilaku kerja inovatif diartikan sebagai membuat, mengenalkan, dan menerapkan ide atau gagasan baru yang *brilliant* dalam pekerjaan, kelompok, atau organisasi untuk meningkatkan kinerja dari peran individu, kelompok, atau organisasi (Janssen, 2000).

Saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu memiliki beberapa jenis aplikasi pelayanan dan sosial media yang bertujuan untuk memberikan informasi pelayanan maupun pengaduan pelayann yang dikelola oleh pegawainya. Untuk mengelola aplikasi tersebut pegawainya baik itu ASN, Tenaga Kontrak dan Pegawai Harian Lepas dituntut untuk kreatif dan inovatif dalam mengelolanya. Namun terdapat permasalahan tidak semua ASN memiliki perilaku inovatif didalam melakukan pekerjaannya yang dirasa dapat mempengaruhi kinerjanya.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis memberi judul proposal skripsi ini “Pengaruh Iklim Organisasi, Motivasi Kerja dan Perilaku Inovatif terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dirumuskan suatu permasalahan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah iklim organisasi, motivasi kerja dan perilaku inovatif berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan
2. Apakah iklim organisasi dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan
3. Apakah iklim organisasi dan perilaku inovatif berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan
4. Apakah motivasi kerja dan perilaku inovatif berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan
5. Apakah iklim organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan
6. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan
7. Apakah perilaku inovatif berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh iklim organisasi, motivasi kerja dan perilaku inovatif secara simultan terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan
2. Mengetahui pengaruh iklim organisasi dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan
3. Mengetahui pengaruh iklim organisasi dan perilaku inovatif kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan
4. Mengetahui pengaruh motivasi kerja dan perilaku inovatif kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan
5. Mengetahui pengaruh iklim organisasi secara parsial terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan
6. Mengetahui pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan
7. Mengetahui pengaruh perilaku inovatif secara parsial terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan kontribusi bagi beberapa pihak yang terkait, antara lain :

1. Bagi Peneliti

Dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dengan memadukan pengetahuan praktis dengan teori yang telah diterima selama kuliah.

2. Bagi Lembaga (tempat penelitian)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen agar kinerja pegawai dapat ditingkatkan khususnya dari faktor iklim organisasi, motivasi kerja dan perilaku inovatif.

3. Bagi Pihak Lain atau peneliti selanjutnya

Sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi pihak lain yang mengadakan penelitian berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik khususnya pelayanan dari instansi pemerintahan kepada masyarakat