

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Keberhasilan organisasi sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya. Seiring perkembangan zaman yang sangat pesat, perkembangan teknologi dan persaingan itu semakin ketat, diinginkan setiap organisasi karyawan yang kompeten dan berpengalaman untuk mampu mencapai pendapatan operasi yang memuaskan. Mutu dianggap sebagai kunci fundamental untuk sukses di tempat kerja. Apalagi ketika paradigma governance berubah menggambarkan “good governance” harus setimbang bersama sumber daya yang berkualitas. Elok tidak eloknya servis dan pengelolaan administrasi merupakan rejeki yang besar bagi kualitas kinerja pegawai.

Organisasi memiliki beragam sumber daya selaku “input” yang dapat diganti sebagai “output” berbentuk komoditas atau kontribusi. Produksi manusia melingkup aset atau uang, teknologi yang mendukung prosedur pembuatan, cara atau skema yang diperlukan dalam operasi, personal dan lain-lain. Di antara implementasi yang berbeda, orang atau *human resource* adalah komponen yang amat fundamental. Perencanaan, pemantauan dan pengendalian kepegawaian memerlukan pedoman manajemen, juga dikenal sebagai manajemen sumber daya manusia, yang dapat diartikan sebagai proses internal lembaga serta pedoman (kebijakan).

Sumber daya manusia adalah satu-satunya faktor produksi yang meliputi kecerdasan, perasaan, usaha, keterampilan, pemahaman, motivasi, semangat dan tenaga kerja (sikap, emosi dan tujuan). Semua keterampilan sumber daya manusia ini mengajarkan upaya kelembagaan untuk mencapai arah mereka. Sebagus apapun teknologi, rangkaian kabar/penjelasan, ketersuguhan aktiva dan bahan yang memadai, sukar bagi alah satu institusi perlu memperoleh hakuannya tanpa sumber daya manusia.

Oleh karena itu, pengelolaan organisasi yang baik bukanlah suatu pilihan melainkan suatu keharusan. Sederhananya, organisasi membutuhkan manajemen untuk dapat bertindak sesuai dengan tujuan awal organisasi, yaitu untuk dapat menanggapi keperluan dan arah seseorang atau golongan orang. Oleh karena itu, lembaga dan tata laksana layaknya dua sisi mata uang yang sama. Keduanya berhubungan dan sama-sama memerlukan. Disamping itu, baik institusi maupun tata laksana memerlukan presensi manusia dan mengutamakan personal tersebut.

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai dengan jelas menyebutkan kewajiban mana yang patut dipenuhi dan larangan mana yang tanpa kuasa ditabrak/disampuk oleh pejabat. Selain kewajiban dan pantangan masing-masing PNS, peraturan disiplin ini juga mengatur mengenai protes, jika PNS yang dijatuhi sanksi disiplin menentang sanksi disiplin yang dijatuhkan kepadanya. Sebaliknya, jika petugas harus disiplin, itu ada di dalam organisasi.

Organisasi mampu diterangkan melalui sistem yang berlainan terkait dengan bagaimana kita melihatnya. Teori klasik memandang organisasi sebagaimana adanya. Pada saat yang sama, teori system jika memahami institusi selaku suatu prosedur. Layaknya macam berahaja, institusi merupakan salah satu kelompok yang bekerja sama untuk mencapai haluan beriringan yang diharapkan dan mempunyai keinginan untuk berpartisipasi dalam kebijakan yang telah ditetapkan, dan institusi adalah perhimpunan atau ajang dimana aktivitas beriringan diatur untuk mencapai haluan atau terbentuk dapat tercapai.

Hal yang dituju institusi bisa untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan, implementasi, produk atau layanan, meningkatkan daya saing dan meningkatkan efisiensi institusi tersebut. Dalam organisasi, setiap kelompok dan setiap personal mampu menetapkan tujuan mereka masing-masing. Kinerja pegawai adalah keadaan yang amat krusial dalam mencapai haluan dari masing-masing institusi pemerintah. Tatkala sejenis institusi pemerintah memiliki personel yang memenuhi syarat, itu sangat memudahkan pencapaian tujuan pemerintah. Maka dari itu, perintah primer governance masa kini adalah

memperoleh dan juga mempertinggi mutu sumber daya manusia di seluruh organisasi pemerintahan yang terlihat. Haluan primer pada penerapan fungsi personal ini adalah untuk mempromosikan keberhasilan perusahaan. Kunci untuk memperbaiki kinerja institusi yaitu membenarkan bahwa fungsi SDM menyokong upaya institusi yang berfokus berdasarkan daya produk, layanan, dan mutu.

Sukses tidak hanya menguntungkan organisasi, tetapi juga manajer dan orang lain. Manfaat keterlibatan karyawan untuk organisasi termasuk menyesuaikan hal yang dituju bisnis serta haluan kelompok dan personal, memperbaiki kualitas kinerja, mendorong semangat tenaga kerja, mempertinggi keterlibatan, memperkuat poin-poin pokok, mengelola prosedur pembelajaran dan mendukung inisiatif untuk perbaikan lebih jauh bagaimana Mempromosikan perubahan kualitas dan budaya secara keseluruhan. Ini menciptakan sebuah organisasi di mana karyawan yang kompeten, berkualitas tinggi dan kuantitas diinginkan oleh institusi. Maka dari itu, kinerja karyawan merupakan bagian dari faktor penetapan sebagai pencapaian haluan perusahaan.

Berdasarkan Perda Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Dan Lembaga Inspeksi Perda Kabupaten Garut No. 24 Tahun 2008 (Perda No. 8 Tahun 2012) bahwasannya Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Kabupaten Garut adalah kepanjangan tangan pemerintah daerah bagian pelayanan penanaman modal dan perizinan yang dipimpin oleh alah satu orang Pengelola Pelayanan, melapor kepada Gubernur dan responsibilities melalui Kepala Daerah. Sekretaris, yang tugasnya adalah persiapan dan penerapannya. platform daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan. Uraian tugas esensial dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu telah diatur pada Peraturan Perundang-undangan Nomor 2016 terpaut bersama tugas, tugas dan kewajiban DPMPT Kabupaten Garut.

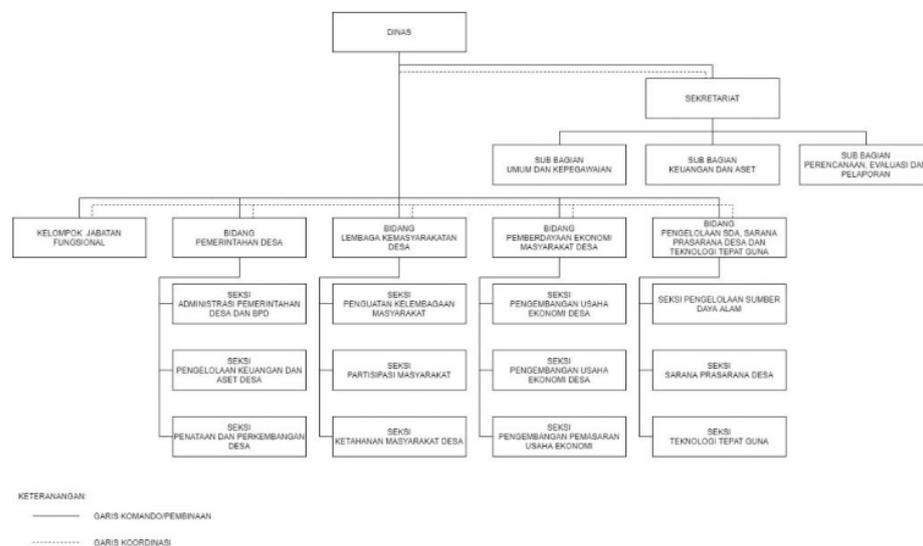
Untuk mempercepat dan mempermudah perizinan dan dokumen bebas izin bagi komunitas, lembaga administrator seperti dalam pengelolaan

pelayanan publik mampu mengupayakan komposisi servis terorganisir setara dengan Undang-Undang Nomor 9 Ayat 1 Pasal 25 tentang servis Publik. Pengelolaan pada suatu metode pelayanan terstruktur terjadi di kementerian/lembaga, pemerintah kabupaten, pemerintah kabupaten/kota, dan pemerintah kabupaten. Tujuan dari komposisi pelayanan terstruktur ini merupakan turut lebih mempermudah dalam prosedur pelayanan agar betul-betul diharapkan manfaatnya di sekelompok masyarakat. Dengan kata lain, metode tersebut diterapkan tidak sekedar sebab terdapat peraturan perundang-undangan yang mewajibkannya, melainkan karena sistem pelayanan yang terintegrasi mampu memanifestasikan penyelenggaraan servis yang melaju kearah sederhana, gampang, lekas, ekonomis, dan sistematis pada pengelolaan penyelenggaraan servis.

Demikian tentunya berlaku pula di ruang lingkup kerja dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut. Dimana, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terhadap indikator kinerjanya belum sesuai dengan apa yang tertuang berdasarkan Peraturan Bupati Garut Nomor 14 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Keputusan Bupati Garut Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Bupati Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Dalam Penyelenggaraan Perizinan, jenis perizinan dan non perizinan yang didelegasikan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) meliputi: Izin membangun bangunan; Tanda terdaftar gudang; Surat biar bisnis jasa konstruksi; Izin reklame; Izin bagi penggunaan tanah; Izin lingkungan; Izin wilayah/lokasi; Izin memperkerjakan energi kinerja asing; Memanfaatkan ruang jalan, ruang hak jalan & ruang supervisi jalan; Tanda daftar Usaha Pariwisata; Surat biar Toko Obat; Surat biar operasional Klinik; Izin menyelenggarakan pelayanan kesehatan; Izin laboratorium; Surat biar mendirikan Klinik; Izin pendirian Rumah Sakit; Izin operasional Rumah Sakit; Izin mengumpulkan limbah bahan berbahaya & beracun; Izin operasional pengelolaan limbah bahan berbahaya & beracun buat aktivitas penyimpanan ad interim limbah jenis B3; Izin pembuangan air limbah ke air atau asal air; Izin

penyelenggaraan angkutan orang; Petikan biar mendirikan bangunan; Izin pemanfaatan limbah ke tanah untuk pelaksanaan dalam tanah; Izin sewa tanah & membuat jembatan jalan masuk & tunggangan bangunan tempat tinggal toko & kios yg terdapat pada bantaran irigasi; Izin bisnis peternakan; Izin bisnis perikanan; Izin bisnis pengelolaan pasar rakyat; Izin bisnis industry; Izin bisnis toko swalayan; Surat perindikasi registrasi waralaba; Surat biar bisnis perdagangan.

Adapun struktur organisasi pada DPMPT Kabupaten Garut dapat disajikan pada gambar 1.1



Deskripsi Pembagian Kerja

Sumber: Website DPMPT Kabupaten Garut

Adapun rekapitulasi indeks pelayanan dari beberapa kategori jenis pelayanan yang disuguhkan oleh dpmpt kabupaten. Garut pada tahun 2021:

Tabel 1.1: Perkembangan Kinerja Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Garut  
Tahun 2020-2021

No	Unsur Pelayanan	2020			2021			Kinerja pelayanan
		Indeks harapan	Indeks kinerja	Mutu	Indeks harapan	Indeks kinerja	Mutu	
1	persyaratan	78.88	76.88	baik	81.58	80.63	baik	∧
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	82.00	73.00	Kurang baik	84.06	76.72	baik	∧
3	Waktu penyelesaian	85.13	73.00	Kurang baik	85.31	73.47	Kurang baik	∧
4	Biaya/tarif	80.38	81.63	baik	81.11	78.91	baik	∨
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	81.25	77.25	baik	83,78	78.24	baik	∧
6	Kompetensi pelaksana	87.00	87.13	baik	87,98	78.72	baik	∨
7	Perilaku pelaksana	88.13	79.38	baik	86.55	79.48	baik	∧
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	88.25	81.13	baik	84.83	77.77	baik	∨
9	Sarana dan prasarana	83.63	91.75	Sangat baik	87.79	87.02	baik	∨
<b>Rata-rata</b>		<b>83.85</b>	<b>79.35</b>	<b>baik</b>	<b>84,78</b>	<b>79.0</b>	<b>baik</b>	∨

Keterangan: naik ∧; turun ∨

Sumber: Lakip tahun 2021 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Garut

Berdasarkan Tabel 3.4 diperoleh gambaran bahwa secara umum kinerja pelayanan DPMPTSP Kabupaten Garut 2021 memperoleh kategori mutu penilaian “baik”. Selanjutnya dari periode 2020-2021 telah mengalami penurunan sebesar 0,35 poin, yaitu dari 79,35 pada tahun 2020 meningkat menjadi 79 pada tahun 2021. Disamping itu, andaikata dapat di monitor dari takaran kesenjangan (gap) renggangan indeks kemauan dan indeks kinerja

pelayanan pada periode 2020-2021, tingkat kesenjangan telah mengalami kenaikan, dimana pada tahun 2020 tingkat kesenjangan 4,5 poin, naik menjadi 5,78 poin pada tahun 2021. Kenaikan tingkat kesenjangan tersebut tentunya telah menunjukkan bahwa perlu dilakukan suatu proses perbaikan mengingat kinerja pelayanan semakin jauh dari tingkat harapan. Dilihat dari setiap elemen pelayanan, terdapat lima elemen yang menunjukkan peningkatan kinerja, yaitu:

Kualifikasi, komposisi, sistem serta prosedur, lamanya penanganan, spesifikasi produk bermacam-macam layanan, dan karakter pengelola, sedangkan biaya/tarif, kemampuan pengelola, pengaduan laporan, masukan dan kontribusi, dengan sarana dan prasarana menurun. Selain itu, hasil pengolahan data juga menunjukkan bahwa kegiatan yang mendapat indeks evaluasi kinerja tertinggi adalah sarana dan prasarana beserta penilaian kualitas “baik”, sekalipun item yang mendapat indeks penilaian kinerja terendah adalah waktu penyelesaian Kategori kualitas “buruk”.

Berlandaskan hasil diskusi di lapangan didapatkan terkait beberapa berita bahwasannya berbagai elemen pemicu relatif rendahnya penilaian kinerja terhadap unsur waktu penyelesaian adalah penerapan pembatasan interaksi fisik (physical distancing) sebagai upaya dari penangkalan pemenuhan Covid-19 yang ditentukan oleh institusi, mengakibatkan aktivitas proses pelayanan menjadi sangat terbatas sehingga berdampak terhadap lamanya waktu penyelesaian. Disamping itu, pembatasan tersebut mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat/ pengguna layanan terhadap prosedur layanan yang lebih ringkas. Pada sisi lain, apabila dibandingkan dengan tahun 2020 meskipun mengalami kondisi yang sama yaitu sedang menghadapi pandemi Covid-19, namun untuk tahun 2021 jumlah permohonan layanan perizinan dan non perizinan telah mengalami peningkatan yang cukup signifikan, mengingat ekonomi daerah sudah mulai berangsur pulih. Kondisi tersebut tampaknya belum mampu diimbangi oleh kemampuan layanan dari DPMPTSP akibat saat

ini masih diterapkannya aturan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) oleh pemerintah.

Hal tersebut menjadi acuan terhadap kesesuaian kinerja pegawai yang telah mengimplementasikan penyelenggaraan pelayanan yang telah didelegasikan kepada Kepala Dinas DPMPT Kabupaten Garut.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus penelitian penulis meliputi Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kabupaten Garut. Terdapat sejumlah masalah atau hambatan yang perlu dikuasai dengan baik. Baik itu dari segi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian dalam kinerja pegawai pada dinas tersebut, penulis mencoba memahami aspek-aspek yang relevan. Keluaran Indeks Penilaian Kinerja Jenis Pelayanan Perizinan dan Investasi Terpadu Kabupaten Garut.

## **1.3 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah terperinci di atas, maka mampu dipahami bahwa tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- Bagaimana kualitas memberikan pelayanan daripada petugas Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut?
- Bagaimana kuantitas memberikan pelayanan daripada petugas Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut?
- Bagaimana ketepatan waktu memberikan pelayanan daripada petugas Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut?
- Bagaimana efektivitas memberikan pelayanan daripada petugas Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut?
- Bagaimana kemandirian memberikan pelayanan daripada petugas Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah terperinci di atas, maka tujuan penelitian mampu diidentifikasi sebagai berikut:

- Untuk mengetahui kualitas kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut.
- Untuk mengetahui kuantitas kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut
- Untuk mengetahui ketepatan waktu kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut
- Untuk mengetahui efektivitas kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut
- Untuk mengetahui kemandirian kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut

### **1.5 Kegunaan/Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan bermanfaat bagi beragam sisi baik secara pribadi ataupun oleh orang lain. Maka dengan demikian, penulis mengklasifikasikan manfaat dan kegunaannya terbagi menjadi dua bagian, yaitu teoritis dan praktis.

#### **a. Secara Teoritis**

1. Dapat mengetahui kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut. Hasil penelitian ini harus memberikan peneliti informasi dan wawasan baru. Penelitian ini diperlukan guna membagikan gambaran kepada pembaca perihal profesionalisme aparatur pemerintah pada tempat kerja Dinas Penanaman modal serta Perizinan Terpadu Kabupaten Garut.
2. Diharapkan pemahaman ilmiah tentang kinerja pegawai semakin meningkat
3. Mampu mengajukan ide konseptual untuk mengumpulkan bahan penelitian literasi kepada peneliti lain jika ada rencana untuk mempelajari judul serupa di masa mendatang.

4. Hasil dari penyusunan penelitian ini berharap mampu menyuguhkan saran serta peningkatan kualitas kinerja pegawai pada DPMPT Kabupaten Garut tahun 2021, sehingga instansi terkait mampu memberikan kinerja yang lebih optimal dan memuaskan dalam kinerja yang diberikan. Serta mampu memberikan sejauh mana kinerja yang penyuguhan service yang sudah diimplementasikan oleh DPMPT Kabupaten Garut.

**b. Secara Praktis**

1. Bagi Peneliti. Manfaat dari hasil observasi tersebut tentunya dijadikan sebuah implementasi dari kajian ilmu yang telah dipelajari dan diteliti selama menjadi mahasiswa pada jurusan administrasi publik dengan bekal ilmu yang telah didapat sebagai pendukung untuk menerapkan teori ataupun ilmu pengetahuan dengan bentuk terjun langsung dilapangan penelitian. Pun sebagai suatu acuan persyaratan meraih gelar pada sarjana administrasi publik.
2. Bagi Instansi Terkait. Penelitian ini menghasilkan kajian mengenai program kerja pada tahun 2021 serta evaluasinya yang mampu meningkatkan kinerja kedepannya sehingga mampu memberikan pelayanan yang unggul dan dapat memperlancar proses administrasi DPMPT dikemudian hari. Maka dari itu, peningkatan kinerja tersebut menjadikan DPMPT menjadi instansi yang mampu mengolah dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat disekitar Kabupaten Garut. Pada penelitian ini mampu digunakan atau menjadi bahan pemasuk untuk lebih diperhatikan pada kompetensi SDA pada kinerja pegawai.
3. Bagi umum. Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan kontribusi pencerahan kepada masyarakat luas yang tertarik untuk mempelajari lebih lanjut tentang upaya dan prestasi pejabat pemerintah. Diharapkan hasil observasi tersebut bukan hanya bermanfaat untuk DPMPT dan para peneliti, melainkan untuk kajian ilmiah selanjutnya agar dapat memberikan manfaat dari informasi

yang telah didapat sehingga peneliti selanjutnya mampu memberikan kajian ilmiah yang lebih relevan.

## **1.6 Kerangka Pemikiran Penelitian**

Administrasi publik adalah elemen dari debat ilmu sosial, dan belajar tentang kebijakan publik, administrasi publik, layanan publik, tujuan nasional, dan etika administrasi negara dapat membantu anda mempraktikkan ornanisasi institusi negara bagian yang elok. Sebagaimana dicatat oleh A. Dunsire, dikutip oleh Keban (2004:2):

“Governance didefinisikan menjadi kepemimpinan, pemerintahan, tindakan eksekutif, kontrol, pembuatan kebijakan untuk melaksanakan kebijakan, analisis, konsultasi dan presentasi keputusan, pelaksanaan aspek politik, pekerjaan individu dan kelompok yang membentuk barang dan jasa publik, menjadi gelanggang aspek kerja ilmiah dan teoretis”.

Tenaga adalah tenaga sumber daya manusia, baik yang berotot maupun yang rasional, yang mampu mengakomodasi untuk terus bekerja setara dengan haluan organisasi yang sebelum mempengaruhinya. Demikian pula Bintoro dan Daryanto (2017:105) mendefinisikan efisiensi sebagai jumlah kerja yang dilakukan seseorang dalam pekerjaannya.

adapun, menurut Bintoro dan Daryanto, ada 5 indikator:

1. Kualitas

Kualitas adalah kinerja, diukur dari kualitas pekerjaan yang dilakukan, kualifikasi profesional pekerja dan kelengkapan pekerjaan terkait dengan keterampilan dan kemampuan pekerja

2. Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah yang diterima, dinyatakan sebagai, misalnya, jumlah unit, jumlah siklus operasional yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu berarti menyelesaikan tingkat aktivitas di awal waktu yang ditentukan, sinkronkan dengan apa yang terjadi sebagai hasilnya dan maksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

#### 4. Efektivitas

Efisiensi berarti memaksimalkan tingkat pemanfaatan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, material standar) dengan tujuan meningkatkan keuntungan setiap unit atas penggunaan sumber daya.

#### 5. Kemandirian

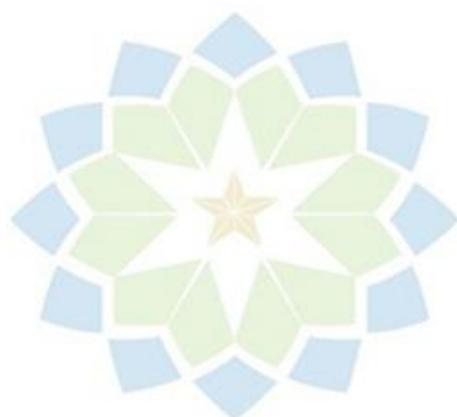
Kemandirian adalah tingkat kemampuan seorang karyawan untuk melakukan tugasnya sementara dia berkomitmen pada pekerjaan itu, sejauh mana karyawan mau bekerja sama dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan tempatnya bekerja.

Berdasarkan sudut pandang yang dikemukakan di atas, kemudian penulis memerlukan observasi lebih lanjut upaya lebih mengenal dan menyelidiki fakta-fakta yang bersangkutan bersama kejadian tersebut, dan pada kemudiannya diinginkan hasil yang didapat mampu meningkatkan profesionalisme penyelenggara dinas khususnya dalam penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal Dna Perizinan Terpadu Kabupaten Garut.



Gambar 1.2 Kerangka Berfikir:





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG