

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Untuk memenuhi tuntutan masyarakat, aparatur pemerintah diharap dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas aparatur pemerintah perlu mendapatkan perhatian yang serius terutama dalam hal peningkatan kinerja pegawai, karena ini akan menjadi tantangan dalam menghadapi globalisasi yang sangat memerlukan keahlian, baik keahlian manajerial maupun keahlian teknis. Kinerja itu sendiri adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia (SDM) adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM.

Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis (Strategic Planning) suatu organisasi. Kinerja juga merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti merupakan sebuah keunggulan yang sangat penting, organisasi menginginkan pegawainya bekerja sesuai dengan kemampuannya untuk mencapai kinerja yang baik, tanpa kinerja yang baik dari seluruh pegawai maka hal tersebut akan sulit dilakukan. Menurut Irvan Junianto dkk dalam organisasi publik suatu organisasi semakin tinggi, dalam konteks organisasi publik, titik pengukuran kinerja berada pada tingkat kepuasan pelanggan dan hasil kerja yang

dicapai oleh organisasi yang bersangkutan.

Pegawai merupakan aspek yang terpenting bagi terwujudnya rencana organisasi yang telah ditetapkan. Peranan sumber daya manusia akan semakin penting ketika berada pada era globalisasi yang penuh dengan tantangan. Mengungkit hal tersebut, sudah menjadi sebuah keharusan bagi organisasi untuk memperhatikan pengelolaan sumber daya manusia. Karena kegagalan dalam pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi akan mendatangkan kerugian bagi organisasi yaitu tidak tercapainya tujuan yang telah ditetapkan begitupun sebaliknya. Salah satu cara dalam menghadapi tantangan tersebut adalah dengan meningkatkan kinerja pegawainya.

Kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Salah satu penentu kemajuan kinerja bisnis dan organisasi, tentu saja adalah kecakapan dalam mengelola kinerja para karyawan atau pegawainya. Kinerja pegawai pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, dan kinerja mereka harus lebih baik dari pada pekerjaan dimasa lalu.

Oleh karena itu, kinerja di pelayanan publik sangat berkaitan. Karna tanpa kinerja yang baik pelayanan publik tentu tidak akan atau berjalan dengan baik, dan hal ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi penerima pelayanan publik sehingga menambah kesan buruk terhadap pelayanan di instansi pemerintah.

Untuk mengembangkan Pelayanan Publik, Secara berkala perlu dilakukan penilaian pekerja penyelenggaraan Pelayanan Publik guna mengevaluasi tingkat keberhasilan pelaksanaan Pelayanan Publik, dalam mencapai tujuan serta visi dan misi penyelenggaraab pelayana publik oleh pemerintah. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja sebagai bentuk upaya untuk memperbaiki kinerja, maka Pelayanan Publik akan lebih terarah dan sistematis sehingga organisasi tersebut bisa berjalan secara efektif, efisien, dan responsive dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan Publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan ini pemerintah Kota Jayapura menghadirkan Mall Pelayanan Publik (MPP) pertama di wilayahnya tepatnya berada di terminal entrop tipe A, Jln. Kelapa Dua Entrop, Distrik Jayapura Selatan, Kota Jayapura.

Mall Pelayanan Publik (MPP) Dilaksanakan oleh DPMPTSP sebagai perangkat daerah yang memiliki tugas dan fungsi dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Mall Pelayanan Publik (MPP) merupakan tempat penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi, yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha milik Daerah/Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat,mudah, terjangkau, aman dan nyaman bagi warga.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam hubungan ini maka pelayanan publik senantiasa berkenaan dengan pengembangan kinerja pegawai. Akan tetapi dalam pembuatan SITU (surat izin tempat usaha), sering dijumpai kendala-kendala dalam pelaksanaan, sampai dengan pembuatan SITU (surat izin tempat usaha), proses ini sering dikomplein oleh masyarakat, karena pada saat pembuatan SITU (surat izin tempat usaha) ada masyarakat yang datang membuat SITU (surat izin tempat usaha) secara bersamaan, namun pada saat pendistribusian ada yang sudah mendapatkan dan ada yang belum mendapatkan karena kelalaian pegawai yang terkadang melupakan pengecekan kelengkapan persyaratan berkas, hal ini membuat masyarakat harus melengkapi persyaratan ulang dan menunggu lebih lama lagi.

Dalam hal ini dapat dilihat bahwa akuntabilitas dari kinerja pegawai dalam pembuatan SITU kepada masyarakat dinilai rendah. Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Kinerja Pegawai Dikantor Mall Pelayanan Publik (Studi Kasus : Surat Izin Tempat Usaha Kota Jayapura)”.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan penjabaran pada latar belakang masalah maka dirumuskan bahwa Bagaimana Kinerja Pegawai Di Mall Pelayanan Publik (Studi Kasus: Surat Izin Tempat Usaha Kota Jayapura).

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui Kinerja Pegawai di kantor Mall Pelayanan Publik (Studi Kasus: Surat Izin Tempat Usaha Kota Jayapura).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak-pihak yang berkepentingan yaitu :

1. Manfaat Akademik

Bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan manajene khususnya mengenai bagaimana cara untuk meningkatkan pengetahuan tentang Kinerja Pegawai di Kantor Mall Pelayanan Publik (Studi Kasus: Surat Izin Tempat Usaha Kota Jayapura)

2. Manfaat Praktis

a. Buat Kantor

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap pihak kantor dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan untuk peningkatan kinerja pegawai di kantor Mall Pelayanan Publik (MPP) (Studi Kasus Surat Izin Tempat Usaha Kota Jayapura)

b. Buat Penulis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan penulis dapat menambah pemahaman dan ilmu pengetahuan tentang kinerja pegawai di kantor Mall Pelayanan Publik (Studi Kasus Surat Izin Tempat Usaha Kota Jayapura)