

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan itu sendiri merupakan faktor penting dalam sebuah organisasi terutama dalam sebuah organisasi public, karena pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan atau misi organisasi secara optimal. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan akan tetapi juga memberikan pelayanan yang terbaik agar terwujud pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan kepentingan masyarakat.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah disegala bidang merupakan tugas pokok dan kini menjadi tuntutan yang harus ditingkatkan segera ke arah yang lebih baik dan memberikan kepuasan kepada pihak yang lain, tidak hanya itu pegawai berkepentingan dalam merencanakan dan mengembangkan karirnya. Dengan dijalankannya secara efektif pelaksanaan tugas pegawai dalam memberikan pelayanan dan berkomunikasi dengan masyarakat maka masyarakat benar-benar terlayani secara baik dan permasalahan yang ada

dapat terselesaikan. Pelayanan publik sendiri diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu upaya pemerintah dalam rangka perbaikan dalam pelayanan adalah dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Peraturan Menteri Dalam Negeri ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan PTSP Daerah. Penyelenggaraan PTSP Daerah bertujuan untuk: a. meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat; b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima, dan c. meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

Sasaran penyelenggaraan PTSP Daerah yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Perizinan dan Non

perizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang (DPMPTSP) Kota Padang sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintah daerah yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Berhasil tidaknya suatu instansi dalam mempertahankan kesuksesannya diawali dari mengelola sumber daya manusia. Keberhasilan tersebut tergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan fungsinya, manusia selalu berperan aktif dan selalu dominan dalam setiap aktifitas, karena manusia menjadi perencana, pelaku, sekaligus penentu terwujudnya tujuan instansi. Manajemen sumber daya manusia kedudukannya sangat penting bagi instansi. Oleh karena itu dalam mengelolanya, mengatur dan memanfaatkan sumber daya manusia akan berjalan sesuai apa yang diharapkan.

Tujuan suatu instansi tidak akan terwujud tanpa peran aktif karyawan, secanggih apapun alat, mesin, dan sebagainya namun tanpa sumber daya manusia yang handal, maka keberadaan alat, mesin dan sebagainya tidak dapat berfungsi secara maksimal. Karyawan adalah orang yang bekerja pada orang lain dan menjual jasa mereka, waktu, tenaga dan pikiran untuk instansi dan mendapatkan kompensasi dari instansi tersebut. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Disini terjadi sebuah ikatan atau kontrak mengenai hak dan kewajiban masing-masing.

Tabel 1.1
Capaian Kinerja DPMPTSP Kota Padang

No.	Sasaran	Indicator Kinerja	Tahun 2019			Tahun 2020		
			Target	Realisasi	% Capaian	Target	Realisasi	% Capaian
1.	Meningkatnya realisasi investasi di Kota Padang	Persentase Capaian Peningkatan Investasi PMA	35	-72,72	-207,77	15	223,09	1,487
		Persentase Capaian Peningkatan Investasi PMDN	35	74,71	213,45	0	50,61	0
2.	Meningkatnya minat dan keinginan investor untuk menanamkan modalnya di Kota Padang	Persentase Perizinan Modal secara Online yang Direalisasikan	70	37,14	53,06	50	59,52	119,04
3.	Meningkatnya kualitas pelayanan satu pintu	Persentase Penurunan Pengaduan	32	30	93,75	54,7	50,6	92,50
		Persentase Perizinan yang Diterbitkan Tepat Waktu	-	-	-	35	23,54	67,25
		Indeks Kepuasan Masyarakat	90	85	94,44	75	83	110,66
		Indeks Kemudahan Berusaha Kota Padang	-	-	-	0	-	-

Sumber: Renjana Awal Tahun 2022 DPMPTSP Tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas, indikator kinerja penanaman modal yang direalisasikan secara online untuk tahun 2020 ditetapkan target sebesar 50%, karena masih ada beberapa izin yang diterbitkan DPMPTSP masih secara manual, dapat direalisasikan pada tahun 2020 sebesar 59,52% dengan capaian kinerja 119,04%. Dibandingkan tahun 2019 target yang ditetapkan 70% dapat direalisasikan 37,14%

dengan capaian kinerja 53,06%. Tingginya pencapaian target tahun 2020 karena revisi target, yang diturunkan dari target semula 75% menjadi 50%. Perizinan yang terbit tepat waktu untuk tahun 2020 ditargetkan 35% dapat direalisasikan sebesar 23,54% dengan capaian kinerja 67,25%. Dibandingkan tahun 2019, indikator kinerja perizinan yang terbit tepat waktu tidak digunakan sebagai alat ukur dalam pencapaian kinerja, melainkan persentase penurunan pengaduan. Target penurunan pengaduan yang ditetapkan pada tahun 2019 adalah sebesar 32% dapat direalisasikan 30% dengan tingkat capaian kinerja 93,75%. Kinerja DPMPTSP pada tahun 2019 lebih baik dibandingkan dengan kinerja tahun 2020 dalam pencapaian sasaran meningkatnya kualitas pelayanan satu pintu.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), target yang ditetapkan untuk tahun 2020 sebesar 75, dapat direalisasikan 85 dengan capaian kinerja 113,33%. Nilai IKM tahun 2020 diperoleh dari nilai IKM tahun 2019, karena Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Padang sebagai landing sektor tidak melaksanakan survey IKM selama masa pandemic di tahun 2020. Dibandingkan dengan tahun 2019, target IKM yang ditetapkan 90 dapat direalisasikan 85 dengan tingkat capaian kinerja 94,44%. Indikator Indeks Kemudahan Berusaha (IKB) untuk tahun 2020 ditetapkan target 0 karena indikator tersebut untuk Kota Padang belum pernah dilakukan pengukuran oleh tim ahli kelitbang, sehingga belum dapat digunakan sebagai alat ukur kinerja dalam pencapaian kinerja DPMPTSP Kota Padang. Indeks Kemudahan Berusaha adalah indikator kota yang bersifat lintas OPD dan lintas instansi vertikal yang ada di Kota Padang.

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dan penejasannya, disimpulkan bahwa adanya kenaikan dan penurunan capaian kinerja di DPMPTSP Kota Padang pada tahun 2019 dan tahun 2020. Banyak hal yang dapat mempengaruhi kinerja antara lain adalah pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja, dan komunikasi organisasi.

Kepemimpinan menjadi faktor penting dan utama karena berjalannya keputusan dan kebijakan ditentukan oleh pemimpin sehingga sangat berpengaruh dengan kinerja karyawan. Menurut Robbins dan Judge dalam **(Nuriyah & Azizah, 2021)** kepemimpinan adalah kemampuan dalam mempengaruhi suatu kelompok atau individu menuju pencapaian pada visi atau serangkaian tujuan perusahaan. Kepemimpinan merupakan pengaruh dari seseorang yang dapat mengarahkan dan membimbing para karyawannya untuk melakukan tujuan dalam organisasi.

Pada hasil penelitian sebelumnya oleh **(Muizu et al., 2019)**, kepemimpinan berpengaruh signifikan secara positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan pada penelitian **(Alparedi & Toni, 2021)**, kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sejalan dengan itu, Hughes dalam **(Muizu et al., 2019)** mengemukakan bahwa untuk membedakan keberhasilan atau kegagalan pemimpin tidak dilihat dari perilaku atau atribut yang dimilikinya, tetapi lebih mempertimbangkan apakah pengikutnya produktif atau puas. Seorang pemimpin harus bisa mengendalikan sikap dan berusaha bersikap profesional dalam pembagian kerja. Jika terjadi perselisihan dalam lingkungan kerja, maka pimpinan harus bisa bersikap bijaksana dalam menyelesaikan masalah yang ada, sehingga tidak muncul hal-hal yang membuat karyawan merasa tidak nyaman dan malas masuk kerja. Dengan

terciptanya lingkungan kerja yang kondusif, maka akan terbuka kesempatan yang sangat luas untuk berkembangannya proses belajar atau saling belajar satu sama lain dalam bekerja (**Asriandi et al., 2018**).

Lingkungan kerja merupakan suatu tempat dimana seorang pekerja dapat terpengaruhi kinerjanya pada lingkungan sekitar. Menurut Soetjipto dalam (**Sihaloho & Siregar, 2019**) lingkungan kerja adalah segala sesuatu hal atau unsur-unsur yang dapat mempengaruhi secara langsung atau tidak langsung terhadap organisasi atau perusahaan yang akan memberikan dampak baik atau buruk terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan. Dalam penelitian (**Nabawi, 2019**), secara parsial lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan secara simultan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain kepemimpinan dan lingkungan kerja, ada komunikasi organisasi yang juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Komunikasi organisasi sangatlah penting dalam sebuah organisasi. Komunikasi dalam sebuah organisasi mempengaruhi perilaku hidup seseorang: kepada siapa mereka berbicara, siapa yang mereka sukai, bagaimana perasaan mereka, apa yang akan mereka capai, serta cara mereka menyeleraskan diri dengan lingkup organisasi. Menurut Wiryanto dalam (**Riono et al., 2020**) komunikasi organisasi ialah pengiriman serta penerimaan beragam pesan organisasi di dalam kelompok formal atau informal dari suatu organisasi. Komunikasi organisasi merupakan interaksi atau komunikasi antara karyawan atau pekerja dalam suatu organisasi.

Pada penelitian sebelumnya oleh (**Alparedi & Toni, 2021**), komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan pada

penelitian (**D. M. Akbar et al., 2018**), komunikasi organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang dengan judul **“PENGARUH KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN KERJA, DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DPMPTSP KOTA PADANG”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah berdasarkan latar belakang masalah ialah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan tidak efektif terhadap kinerja karyawan DPMPTSP Kota Padang.
2. Kepemimpinan belum optimal sehingga berpengaruh terhadap kinerja karyawan DPMPTSP Kota Padang.
3. Lingkungan kerja berada di lingkungan pasar sehingga berpengaruh terhadap kinerja karyawan DPMPTSP Kota Padang.
4. Lingkungan kerja berada di lingkungan aktivitas masyarakat sehingga berpengaruh terhadap kinerja karyawan DPMPTSP Kota Padang.
5. Komunikasi antara pemimpin dan karyawan masih belum baik sehingga berpengaruh terhadap kinerja karyawan DPMPTSP Kota Padang.
6. Komunikasi belum terjalin baik antara karyawan dengan karyawan yang lain sehingga berpengaruh terhadap kinerja karyawan DPMPTSP Kota Padang.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak menimbulkan banyak penafsiran, maka perlu dibatasi permasalahan yang diteliti. Oleh karena itu, penelitian ini terfokus pada kepemimpinan (X_1), lingkungan kerja (X_2), dan komunikasi organisasi (X_3) terhadap kinerja karyawan (Y) pada DPMPTSP Kota Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Dari beberapa uraian yang peneliti kemukakan pada bagian latar belakang, peneliti dapat merumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di DPMPTSP Kota Padang?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di DPMPTSP Kota Padang?
3. Apakah komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di DPMPTSP Kota Padang?
4. Apakah kepemimpinan, lingkungan kerja, dan komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di DPMPTSP Kota Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat diketahui tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di DPMPTSP Kota Padang.
2. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di DPMPTSP Kota Padang.

3. Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di DPMPTSP Kota Padang.
4. Pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja, dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di DPMPTSP Kota Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Diharapkan dapat menerapkan ilmu yang diperoleh peneliti dengan praktek yang sesungguhnya di dalam perusahaan dan berguna bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi, bahan perbandingan dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja, dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, pemikiran, dan ilmu pengetahuan kepada pihak lain yang berkepentingan.