

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penurunan perekonomian masyarakat suatu negara suatu negara didukung berbagai macam faktor diantaranya pelayanan publik masyarakat yang rendah dan ledakan penduduk yang tinggi berdampak banyaknya pengangguran saat ini. Berdasarkan hasil perhitungan statistik, pada tahun 2018 jumlah pengangguran terbuka sebesar 4,35%, sementara pada tahun 2017 sebesar 3,96%. Terdapat kenaikan yang cukup serius. Angka kemiskinan pada tahun 2018 kota Salatiga cukup tinggi sebesar 4,84%. Masalah tersebut membutuhkan budaya inovasi, sumber daya manusia yang produktif dan berkinerja baik serta memiliki kecerdasan spiritual yang baik pada sumber daya manusia pemerintah kota Salatiga dalam pelayanan kepada masyarakat. Mengkaji dan membahas mengenai budaya inovasi, kecerdasan spiritual dan kinerja yang baik menjadi topik permasalahan yang sering dihadapi oleh organisasi. Untuk mencapai kinerja organisasi yang baik dibutuhkan sumber daya manusia yang unggul, berintegritas, berinovasi dan profesional dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya mengelola organisasi

Aset yang sangat penting bagi suatu organisasi adalah sumber daya manusia Peran sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangat penting, karena sumber daya manusia yang melakukan aktivitas langsung di organisasi, sehingga berpengaruh maju mundurnya organisasi. Tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku. Dibutuhkan kompetensi yang tinggi untuk menghadapi persaingan dengan organisasi lain

Kinerja SDM adalah hasil proses kerja sumber daya manusia dibandingkan dengan hasil realitas kerja sumber daya manusia diharapkan. Hasil realitas kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai ukuran yang telah ditetapkan sehingga dapat

melihat kinerja sumber daya manusia sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Hal tersebut mengacu pendapat Dessler (2009).

Produktivitas seseorang sangat ditentukan oleh “virus mental” yang ada pada dirinya. Kondisi jiwa yang mendorong seseorang yang mampu mencapai prestasinya secara maksimal adalah Virus mental yang terdiri dari 3 dorongan kemampuan berupa Need of achievement (kebutuhan untuk berprestasi), Need of affiliation (kebutuhan untuk memperluas pergaulan), dan Need of power (kebutuhan untuk menguasai sesuatu). Hal tersebut mengacu pada teori Mc Clelland yaitu motivasi untuk berprestasi (1987)

Kondisi lapangan saat ini yang masih terjadi pada pelayanan salah satu satuan kerja pelayanan perijinan di instansi pelayanan publik di Kota Salatiga yaitu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Salatiga. Berawal dari pengurusan ijin mendirikan bangunan (IMB) oleh masyarakat mengalami penundaan berlarut, kurang responsif, kurang informasi dan birokratis. Masyarakat yang mengalami hal tersebut dalam pengurusan perijinan kemudian melapor kalau prosesnya kesulitan. Hasil penilaian statistik menyebutkan tahun 2018, penyelenggaraan pelayanan publik pada perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal hanya sebesar 50%. Tidak maksimalnya pelayanan perijinan karena proses birokrasi antar dinas terkait masih belum terkoodinasi

Kondisi lapangan pada instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bahwa sampai tahun 2018 diinformasikan berdasarkan laporan hasil statistik masih banyak penduduk wajib KTP tidak memiliki KTP elektronik. Penduduk yang sudah memiliki KTP elektronik sebesar 93,88% tahun 2018. Bisa diambil kesimpulan sementara bahwa pelayanan yang diberikan aparatur yang melayani pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga kurang optimal.

Kondisi lapangan yang terjadi adalah industri rumah tangga memiliki sertifikasi produksi tahun 2018 pada industri rumah tangga pangan yang telah diterbitkan sertifikat produksi pangan industri rumah tangga (SPPIRT) cukup rendah yaitu tercapai 66%. Terdapat balita dengan kondisi gizi buruk, tercatat pada tahun 2018 balita gizi buruk sekitar 0,04%.

Bisa diambil kesimpulan sementara bahwa pelayanan yang diberikan sumber daya manusia pada Dinas Lingkungan Hidup dan Dinas Kesehatan juga kurang maksimal

Kondisi lapangan tercatat ditahun 2018 mencapai sebesar 4,28% menunjukkan tingginya tingkat pengangguran terbuka dan kelembagaan pelatihan kerja yang memiliki ijin, ditahun 2018 masih rendah sebesar 66%. Bisa diambil kesimpulan sementara bahwa pelayanan yang diberikan sumber daya manusia pada Dinas Tenaga Kerja juga kurang optimal.

Kondisi lapangan lain pada pelayanan di kecamatan yang ditunjukkan dengan adanya penilaian survei kepuasan masyarakat pada tahun 2018 (Kec. Sidomukti 80,8; Kec. Argomulyo 81,92; Kec. Sidorejo 81,69; Kec. Tingkir 81,06) yng masih rendah.

Penurunan pelayanannya tidak bisa terpisah dari pelayanan sumber daya manusia pada petugas teknis lapangan dan frontliner. Terdapat beberapa hal yang memungkinkan terjadinya penurunan kinerja layanan tersebut diantaranya : (1) kurangnya budaya inovasi yang diberikan oleh organisasi kepada sumber daya manusia yang memberikan pelayanan, (2) kurangnya reward yang diberikan organisasi kepada sumber daya manusia sehingga pelayanan menurun (3) pengaruh intelektual sumber daya manusia sebagai pelaksana tugas dalam melayani masyarakat tidak dapat menggali kebutuhan dalam berinvestasi.

Dari pelayanan dinas terkait yang melayani pelayanan publik di Pemerintah Kota Salatiga , petugas *frontliner dan petugas lapangan* menjadi ujung tombak instansi karena memiliki akses langsung kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Oleh sebab itu kinerja pelayanan menjadi indikator keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada investor maupun masyarakat. Banyak sedikitnya pencapaian bergantung intelektual aparatur *frontliners dan aparatur analis lapangan* dalam menyampaikan bentuk investasi, persyaratan perijinan dan menggali kebutuhan masyarakat sesuai kebutuhan dan keadaan di Kota Salatiga, dalam rangka menyelesaikan persoalan kondisi lapangan berupa pelayanan penundaan berlarut pada instansi perijinan, kemudian pelayanan KTP yang tidak

cepat, pelayanan pelatihan kerja yang kurang, pelayanan perijinan industri rumah tangga yang masih belum optimal.

Dibutuhkan intelektual untuk melakukan *pelayanan publik* dengan investor maupun masyarakat, dimana petugas *frontliners dan analis lapangan petugas lapangan* harus dapat ikut berempati dan merasakan apa yang dirasakan investor maupun masyarakat merasa nyaman dan proses *pelayanan publik* pun berhasil. Petugas *frontliners dan analis petugas lapangan* yang mempunyai kecerdasan emosional cenderung dapat mencapai target yang ditetapkan daripada yang tidak, dengan demikian seluruh sumber daya manusia terutama petugas *frontliners dan analis petugas lapangan* dituntut untuk dapat menguasai seluruh analisa perijinan dan pelayanan publik serta sistem perijinan dan bentuk investasi yang dilayani oleh instansi pelayanan publik pada Pemerintah Kota Salatiga.

Tugas dan tanggung jawab yang besar dalam melakukan aktivitasnya dapat memberi pengaruh positif maupun negatif terhadap diri sumber daya manusia. Kecenderungan ini berdampak pada motivasi dan kinerja sumber daya manusia. Menciptakan sumber daya manusia yang berinovasi dan memiliki motivasi berprestasi, menjadi komponen dalam mendorong kinerja yang lebih baik lagi. Salah satunya motivasi berprestasi yang dapat mengukur motivasi pekerja dalam bekerja secara efektif dan efisien. Dorongan alam diri seseorang untuk melakukan atau mengerjakan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mencapai prestasi dengan predikat terpuji merupakan suatu motivasi berprestasi

Pengetahuan instansi dinas terkait yang melayani pelayanan publik pada Pemerintah Kota Salatiga akan hal-hal yang diperlukan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerjanya dimulai dari penataan budaya inovasi. Penataan Pemerintah Kota Salatiga dilaksanakan oleh instansi terkait untuk dapat mengelola perubahan kebutuhan fisiologis dasar sumber daya manusia yaitu pemberian kompensasi yang layak dan adil, memotivasi sumber daya manusia sehingga dapat berprestasi serta membentuk kecerdasan emosional karyawan yang lebih baik dan penataan budaya organisasi dalam memindahkan sumber daya

manusia nya. Dengan kemampuan tersebut diharapkan kinerja sumber daya manusia dalam melayani akan tinggi dan tercipta perekonomian yang meningkat dari banyaknya investasi yang ditanamkan oleh investor. Hasil studi Feriz Andrian (2016) menunjukkan bahwa inovasi memiliki pengaruh yang rendah terhadap kinerja sumber daya manusia dengan hasil dibawah 20%

Kontribusi sumber daya manusia dalam sebuah organisasi instansi tercermin dalam kinerjanya. Yang menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kinerja organisasi diantaranya perbaikan kinerja individu maupun kelompok (Malthis and Jackson, 2017). Tantangan persaingan global menurut Dessler (2007) diyakini organisasi akan teratasi melalui keterhandalan sumber daya manusia. Tujuan yang berhasil dicapai organisasi instansi ditentukan oleh faktor sumber daya manusia. Fokus sebuah organisasi yaitu pada salah satu aset penting yang disebut Sumber Daya Manusia (SDM), guna menciptakan nilai yang bertujuan untuk mempertahankan eksistensinya dalam lingkungan yang kompetitif. Tidak salah apabila dalam menghadapi tantangan global maka agenda untuk berkompetisi adalah sumber daya manusia (Siagian, 2004). SDM yang berkompeten merupakan SDM yang mampu mempertahankan dan mampu memajukan organisasi instansinya menjadi instansi yang unggul dalam melayani diantara instansi lain yang sejenis dan mampu menjadi instansi *dapat berkelanjutan melayani secara baik*.

1.2. Rumusan Masalah

Masalah dari penelitian ini dapat dirumuskan tentang bagaimana meningkatkan kinerja sumber daya manusia aparatur front liner dan aparatur petugas lapangan instansi yang melayani pelayanan publik di Pemerintah Kota Salatiga

1.2.1. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan spiritual dan budaya inovasi sumber daya manusia Pemerintah Kota Salatiga terhadap motivasi berprestasinya dalam bekerja melayani

masyarakat dan investor dalam kegiatan pengurusan perijinan investasi, dan pelayanan publik lainnya pada Pemerintah Kota Salatiga?

2. Apakah berpengaruh kecerdasan spiritual dan budaya inovasi sumber daya manusia Pemerintah Kota Salatiga terhadap kinerja sehingga dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan investor membuahkan hasil yang meningkatkan investasi dan pelayanan publik yang lebih baik pada Pemerintah Kota Salatiga?

1.3. Tujuan Penelitian

Masalah dari penelitian yang telah disimpulkan mengarahkan studi ini untuk merumuskan tujuan penelitian berikut ini :

1. Mendiskripsikan dan menganalisis berkaitan kecerdasan spiritual dan budaya inovasi serta motivasi berprestasi terhadap kinerja sumber data manusia
2. Menyusun model peningkatan kinerja sumber daya manusia

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat hasil penelitian ini diharapkan dapat berfungsi secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sumbangan ilmiah dan meningkatkan kemajuan ilmu dalam profesi Manajemen pengelolaan SDM pelayanan publik yang berhubungan dengan budaya inovasi, kecerdasan spiritual, motivasi berprestasi, dan kinerja sumber daya manusia serta diharapkan membantu peneliti yang akan mengambil penelitian di bidang yang sama.

2. Manfaat Praktis

Bagi instansi yang melayani pelayanan publik pada Pemerintah Kota Salatiga sebagai pertimbangan dan masukan bagi manajemen dalam upaya peningkatan kinerja sumber daya manusia bagi organisasi. Peningkatan khususnya memberikan informasi tentang hubungan antara budaya inovasi, kecerdasan spiritual, motivasi berprestasi, dan

kinerja sumber daya manusia, serta pelaksanaan kecerdasan spiritual dan budaya inovasi untuk menciptakan motivasi berprestasi yang dikuasai oleh pelayan masyarakat yang pada akhirnya kinerja dapat ditingkatkan.