BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dilihat dari sisi pola penyelenggarannya pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain seperti kurngnya *responsive,*kurangnya *informatif,* kurangnya *accessible,* kurangnya koordinasi,kurangnya birokratis, kurangnya mau mendengarkan keluhan/saran/aspirasi masyrakat,dan *infesinesi.* Di lihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan *profesionalisme,*kompetensi,empati,dan etika.oleh karena itu diperlukan upaya perbaikan secara menyeluruh agar kualitas pelayanan publik dapat meningkat, agar mampu memenuhi harapan masyarakat, dan menumbuhkan kepercayan terhadap pemerintahan Mahsyar,A. (2011 : 85).

Pelayanan publik di Jawa Timur masih menghadapi masalah seperti lambatnya proses layanan, kurangnya Transparasni, dan maladministrasi, di berbagai instansi pemerintahan. Berdasarkan data Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, terdapat 591 laporan pengaduan pelayanan publik pada tahun 2024, dengan mayoritas berasal dari pemerintahan daerah, Lembaga Pendidikan negeri, BPN, dan kepolisian. masalah ini menunjukan bahwa kualitas layanan publik masih belum sepenuhnya efektif dan masih perlu perbaikan seperti kecepatan prosedur, dan respons terhadap masyarakat (Ombudsman,2025).

Pelayanan publik di Kota Batu menghadapi masalah seperti kurannya trasnparansi di era digital,dan belum optimalnya pelayanan tatap muka. oleh karena itu diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan, *inovatif,* dan terintegrasi agar

kualitas pelayanan publik semakin optimal, agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, serta mendukung kemajuan daerah secara menyeluruh. Selain itu, peningkatan kompetensi aparatur dan pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan yang lebih efektif dan *responsive (*Ikoneksidotcom,2025).

Dinas Inspektorat Kota Batu merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang memiliki unsur pengawasan daerah terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Inspektorat sebagai lembaga pengawas internal yang dipimpin oleh seorang Inspektur yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Wali Kota dan melaporkan hasil pemeriksaan kepada Wakil Wali Kota dan secara administratif mendapat pembinaan dari Sekretaris Daerah.Inspektorat kota batu menghadapi masalah utama berupa keterbataan Sumber Daya Manusia seperti keterbatasan tenaga sopir dan kurangnya pegaawai di bagian Pelayanan *e-surat* sehingga menyebabkan proses administrasi tidak berjalan dengan optimal.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan perlunya *evaluasi* dan perbaikan terhadap sistem sumber daya manusia di dinas inspektorat kota batu. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan kajian mengenai Manajemen Sumber Daya Sektor Publik di Inspektorat Kota Batu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan penggelolaan sumber daya manusia di inspektorat kota batu,. Selain itu, penelitian ini juga memiliki urgensi akademik dan praktis. Secara akademik, penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai manajemen suber daya manusia di sektor publik. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kota

Batu dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat untuk kepentingan ilmiah, tetapi juga relevan untuk mendukung perbaikan tata kelola pemerintahan daerah.

Berdasarkan hasil observasi yang saya temukan selama melaksanakan kegiatan internship, terjadi berbagai permasalahan terkait Sumber Daya manusia di Dinas Inspektorat Kota Batu. Permasalahan tersebut antara lain kurangnya tenaga sopir yang menghambat mobilitas pegawai dalam melaksanakan tugas kedinasan,seerta adanya praktik *double jobdes* di bagian penggelolaan *e-surat*. Kondisi ini menyebabkan beberapa pegawai harus merangkap tugas di luar jabatan utama mereka, sehingga menimbulkan beban kerja berlebih dan berpotensi menurunkan efektifitas kinerja.selain itu ,keterbatasan SDM dibagian *esurat* juga berdampak pada kelancaran administrasi dan pelayanan internal, yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas pengawasan serta pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Melihat fenomena tersebut, peneliti merasa perlu melakukan kajian lebih mendalam mengenai bagaimana pengeloaan sumber daya manusia di dinas inspektorat kota batu. Khususnya,terkait keterbatasan tenaga kerja sopir dan *double jobdes* dibagian *e-surat.* Oleh karena itu, saya mengambil judul penelitian skripsi **“Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik di Inspektorat Kota Batu.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah saya paparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen sumber daya manusia sektor publik di Inspektorat Kota Batu?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat manajemen SDM sektor Publik di Inspektorat Kota Batu ?

1.3Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di paparkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui manajemen sumber daya manusia di inspektorat kota batu
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat manajemen SDM sektor publik di Inspektorat Kota Batu

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya hasil penelitian ini, diharapkan akan memberikan manfaat pada pihak-pihak terkait seperti :

1. Bagi Peneliti

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman nyata serta memperluas pemahaman penulis mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik Di Kota Batu , khususnya di instansi pemerintah daerah.

2. Bagi Instansi (Inspektorat Kota Batu)

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam meningkatkan Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik ,sehingga mengurangi beban ganda pegawai,serta memperbaiki sistem pelayanan internal.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini secara tidak langsung diharapkan dapat memberikan dampak positif berupa peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penggelolaan SDM yang lebih efektif di inspektorat kota batu