

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lahirnya otonomi daerah telah mengakibatkan sistem pemerintahan yang semula berwujud sentralisasi menjadi desentralisasi. Menurut Mardiasmo (2002:1-13) beberapa misi yang terkandung dalam sistem otonomi daerah adalah pertama, menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya daerah, kedua meningkatkan kualitas pelayanan umum dan kesejaterahan masyarakat, ketiga memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik.

Aktivitas organisasi senantiasa membutuhkan peran manusia sebagai sumber daya agar mampu berkembang terus-menerus, dengan demikian pengembangan yang terjadi akan mempengaruhi stabilitas dan konsistensi organisasi tersebut. Sumber daya manusia merupakan bagian penting dalam aktivitas kerja (Saridawati, 2018) Proses kegiatan pembangunan tidak pernah terlepas dari konsep produktivitas kerja karena produktivitas kerja sangat berkaitan dengan efektifitas dan efisiensi organisasi. Lebih lanjut dalam suatu organisasi, baik itu perusahaan swasta ataupun instansi Pemerintah, produktivitas kerja menjadi suatu hal yang patut diperhatikan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut. Produktivitas kerja akan memperkuat posisi organisasi dalam berkompetisi baik dalam bidang pelayanan jasa maupun menghasilkan barang. Produktivitas dalam organisasi ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada didalam organisasi tersebut.

Menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang merupakan kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam rangka pelayanan publik seperti yang tercantum pada abstraksi UU No. 5 Tahun 2014 tersebut maka seorang ASN harus mempunyai skala prioritas dalam bekerja dalam rangka pencapaian produktivitas agar tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat terwujud. Hadari Nawawi mendefinisikan produktifitas kerja sebagai suatu perbandingan antara hasil yang didapat dengan jumlah sumber yang digunakan. (Hadari, 1990:97) Produktifitas kerja sebagai suatu perbandingan antara hasil yang didapat dengan jumlah sumber yang digunakan. Sedangkan (Sinungan, 1997:12) menyebutkan produktivitas kerja merupakan suatu pengutaraan cara pemanfaatan secara baik terhadap sumber sumber dalam memproduksi barang.

Defenisi produktivitas lebih lanjut (Mulyono, 1993:27) adalah sebagai berikut: Produktivitas hendaknya tidak hanya mengacu pada proses produksi fisik yang mentransformasikan berbagai masukan menjadi output, tetapi juga turut memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi proses pencapaian produksi itu sendiri. Dalam suatu organisasi, tenaga kerja atau sumber daya manusia sebagai motor penggerak merupakan asset yang sangat penting dan harus terpelihara dengan baik. Apabila tercipta produktifitas yang meningkat, maka sumber daya atau tenaga kerja dalam suatu organisasi harus memiliki semangat kerja yang tinggi. Pegawai yang bekerja dengan semangat akan menghasilkan pekerjaan yang maksimal karena pegawai akan terpacu untuk menghasilkan loyalitas dan semangat yang tinggi dalam tanggungjawab terhadap suatu pekerjaan.

Kinerja pegawai sangatlah penting untuk pencapaian tujuan organisasi dalam pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan administrasi oleh sebab itu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, sangatlah dibutuhkan profesionalisme para pegawai yang berkerja pada suatu instansi pemerintahan, agar kinerjanya memuaskan dan dapat dikatakan maksimal serta sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik juga sangat menentukan kedudukan suatu pemerintah daerah dalam rangka melaksanakan otonomi daerah. Untuk itu pelayanan publik sangat penting untuk menilai akuntabilitas pemerintah dalam meningkatkan kualitas yang lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat karena kehidupan masyarakat yang makmur bisa menjadi tolak ukur apakah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pemerintah sudah terlaksana dengan baik atau belum (Wibowo, 2004:4)

Undang-undang Republik Indonesia nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah menjelaskan,pemerintah terdiri dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pemerintah pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan Menteri. Sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan di dalamnya melaksanakan tugasnya, pemerintah desa berkewajiban

menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan. Selanjutnya dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya pemerintah desa tidak terlepas dari peran pelaksanaannya administrasi pemerintahan itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Pemerintah desa adalah instansi pemerintah yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa bahwa pemerintah desa diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan pelayanan yaitu ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana seperti peralatan kantor, komputer dan berbagai perlengkapan lainnya. Ketersediaan sarana dan prasarana sangat penting dan menjadi salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat selama berada dalam ruangan pelayanan. Misalnya dengan adanya komputer di kantor masyarakat lebih mudah untuk mengakses pelayanan administrasi. Kantor desa merupakan sarana pendukung dalam pengoptimalkan pelaksanaan fungsi manajemen kerja organisasi yang memberikan citra dan kewibawaan para aparatur dalam melayani masyarakat.

Moenir (2000:26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai

dengan haknya. Salah satu isu yang dibahas dalam era otonomi daerah adalah tentang kinerja pegawai yang dirasa kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dilihat dari beberapa kendala yang dialami, penulis melihat adanya beberapa gejala kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kantor Desa Dulolong yang kurang baik. Masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan sebagainya, seharusnya dapat di kerjakan sesuai dengan waktu dan kebutuhan masing-masing, namun kenyataannya masih ada aparat desa yang tidak profesional dalam bekerjakarena masih melibatkan urusan pribadi dalam bekerja. Ada sejumlah pegawai yang selalu terlambat masuk kantor dan sering tidak ada dikantor pada jam bekerja, sehingga masyarakat merasa kesulitan untuk mendapatkan pelayanan dikarenakan pegawai tidak berada dikantor. Hal ini dibuktikan dengan berkurangnya kunjungan masyarakat ke kantor desa sejak 4 Tahun terakhir.

Tabel 1.1 Data Pengunjung

NO	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2018	920
2	2019	901
3	2020	600
4	2021	400

Sumber Data: Diolah oleh peneliti 2022

Tabel 1.2 Data jumlah pelayanan Administrasi

No	Tahun	KTP	KK	SKTM	S.Ket pindah KK	Jumlah
1	2018	325	200	137	145	807
2	2019	220	180	200	195	795
3	2020	130	219	100	70	519
4	2021	100	100	99	66	365

Sumber Data: Diolah oleh peneliti 2022

Tabel 1.3 Data yang belum Terealisasi

No	Tahun	Jumlah Data Yang Belum di Rekap
1	2018	17 Populasi laki-laki 4 wanita 13
2	2019	78 Populasi laki-laki 41 wanita 37
3	2020	95 Populasi laki-laki 45 wanita 50
4	2021	146 Populasi laki-laki 67 wanita 79

Sumber Data: Diolah oleh peneliti 2022

Dilihat dari tahun 2018 jumlah pengunjung mencapai 920, pada tahun 2019 jumlah pengunjung menurun di angka 901 dan mulai mengalami kemerosotan di awal tahun 2020 hingga 2021 saat ini, yaitu hanya mencapai 600 hingga 400 pengunjung. Dari hasil pengamatan awal calon peneliti, faktor lain yang mempengaruhi kemerosotan jumlah pengunjung yaitu kurangnya kesigapan organisasi dalam melayani masyarakat, kecepatan pegawai dalam menangani kebutuhan masyarakat dan penanganan terhadap keluhan yang diberikan masyarakat. Masyarakat Desa Dulolong mengeluhkan tentang pelayanan administrasi, pelayanan pada aspek ini dinilai sangat lamban mendapatkan respons dari

pemerintah desa. Kurangnya responsive atau daya tanggap dari aparat desa dalam mengenali kebutuhan masyarakat, musyawarah antara masyarakat dan pemerintah tidak berjalan sesuai dengan harapan untuk mewujudkan kinerja pegawai yang prima kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan juga menjadi sorotan sebab pihak di maksud sering terlambat masuk kantor dan meninggalkan kantor lebih awal hal ini menyebabkan urusan mendesak masyarakat kerap tertunda.

Dari pandangan dan asumsi-asumsi yang telah terbangun dalam uraian diatas, masih banyak beberapa persoalan yang perlu di kaji lebih mendalam. Masih banyak masyarakat yang mengeluh mengenai hal tersebut karena terdapat ketidakseimbangan dalam mendapatkan pelayanan karena adanya intervensi dari orang dalam. Tuntutan masyarakat dalam dunia kerja akan adanya peningkatan efektivitas kerja terhadap kinerja pegawai semakin kuat. Masyarakat sebagai pelaku utama dalam pelaksanaan pelaksanaan pembangunan diharapkan dapat berperan aktif, untuk itu perluh dukungan dengan terciptanya sumber daya manusia yang memiliki modal kerja yang kondusif, yang ditandai dengan adanya fasilitas kerja yang layak dan dapat dipertanggungjawabkan. Pemerintah senantiasa memberikan mimpinya, pembinaan dan menyediakan fasilitas untuk pegawai guna menumbuhkan kinerja pegawai sesuai Undang-undang yang berlaku. Faktanya tidak jarang masyarakat yang merasa tidak puas dengan kinerja pegawai yang tidak maksimal dalam bekerja. Hal ini disebabkan karena kesalahan dalam memilih atau menentukan sumber daya sehingga tidak mencapai tujuan manajemen yang tepat dan efektif. Masalah yang turut mempengaruhi proses pelayanan administrasi adalah kurangnya ketersediaan fasilitas pendukung, sebagaimana temuan awal peneliti di lapangan selama kurung waktu 4 tahun terakhir kantor desa dulolong hanya memiliki 2 unit komputer dan 2 unit printer.

Asumsi peneliti adalah minimnya ketersediaan fasilitas pendukung sangat berpengaruh terhadap kualitas proses pelayanan yang cepat, tepat dan maksimal.

Kinerja pegawai sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan dalam upaya mencapai sebuah tujuan. Kinerja merupakan suatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap pegawai untuk melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada pegawai. Dengan kinerja yang baik, maka setiap pegawai dapat menyelesaikan segala beban organisasi dengan efektif dan efisien sehingga masalah yang terjadi pada organisasi dapat teratasi dengan baik. Sebagaimana yang dikemukakan oleh (Rivai, 2005:8) kinerja pegawai adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Dari paparan diatas, penulis tertarik meneliti lebih lanjut mengenai “Produktivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administasi Desa di Kantor Desa Dulolong Kecamatan Alor Barat Laut”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah sebagaimana yang telah di sebutkan di atas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Produktivitas kinerja pegawai dalam pelayanan administasi desa yang di jalankan di Kantor Desa Dulolong Kecamatan Alor Barat Laut?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi proses pelayanan admistrasi desa di Kantor Desa Dulolong Kecamatan Alor Barat Laut?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui Produktivitas kinerja pegawai dalam pelayanan administasi bagi masyarakat.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administasi yang di berikan pemerintah kepada masyarakat sehingga dapat memuaskan masyarakat.

1.4 Manfaat

Penelitian ini di harapkan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait di dalamnya. Adapun maaf dari penelitian ini adalah:

1. Di harapkan dapat sebagai sumber informasi dan bahan acuan serta menjadi masukan dalam penetapan regulasi terkait produktivitas kinerja pegawai dalam pelayanan administasi bagi semua lapisan masyarakat.
2. Bagi Mahasiswa sebagai pengetahuan tentang produktivitas kinerja pegawai dalam pelayanan administasi desa dikantor desa dulolong kecamatan alor laut.
3. Bagi Masyarakat hasil penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat terhadap produktivitas dalam pelayanan administasi desa berhasil terlaksana sesuai harapan yang diinginkan semua pihak, baik pemerintah atau masyarakat.