

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pelayanan merupakan kebutuhan dasar manusia yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Masyarakat secara konstan mengharapkan pelayanan publik berkualitas dari pemerintah, namun seringkali realitas yang ada tidak memenuhi harapan tersebut. Pelayanan publik yang ada seringkali rumit, lambat, mahal, dan melelahkan. Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yang disediakan untuk semua warga negara dan penduduk dalam bentuk barang, jasa, dan administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik. Situasi ini berlangsung karena masyarakat sering kali masih dianggap sebagai pihak yang 'melayani' daripada yang 'dilayani'.

Syukuri 2002:8 (dalam Abdul Kadir 2015:137) menjelaskan bahwa untuk mendapatkan kinerja yang optimal diperlukan 4 (empat) persyaratan, yaitu : 1)

Kapasitas SDM yang memadai, kemampuan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap mental dan moral, loyalitas dan dedikasi dari eksekutif akan sangat mendukung bagi terwujudnya kinerja daerah yang optimal;

2) Rekrutmen yang baik, untuk mendapatkan pegawai yang qualified diperlukan suatu mekanisme dan proses rekrutmen yang tertata dengan baik dan benar; 3) Pembinaan yang memadai, untuk meningkatkan kinerja maka perlunya upaya pembinaan untuk meningkatkan kapasitasnya secara terencana dan berkeanjutan; dan 4) Pengawasan masyarakat, baik oleh lembaga perwakilan rakyat, maupun media massa dan masyarakat secara langsung perlu dilaksanakan dan ditingkatkan secara terus-menerus.

Desa Sumurbarang terletak di Kabupaten Subang, Jawa Barat, dan memiliki potensi serta tantangan khas dalam pengelolaan pemerintahan desa. Dengan jumlah penduduk mencapai sekitar 2.500 jiwa pada tahun 2023 dan luas wilayah sekitar 15 km², Desa Sumurbarang mengelola berbagai aspek pelayanan publik dan administrasi yang penting bagi kehidupan sehari-hari warga

Pemerintahan desa ini mencakup pelayanan administrasi kependudukan, pengelolaan keuangan desa, pelaksanaan program pembangunan lokal, serta respons terhadap permasalahan sosial dan ekonomi masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, terdapat peningkatan tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik dan transparansi dalam pengelolaan anggaran desa. Hal ini memunculkan kebutuhan untuk menganalisis kinerja pegawai desa guna memastikan pelaksanaan tugas-tugas tersebut berjalan efektif dan efisien.

Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang

berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Kinerja pegawai merupakan elemen kunci dalam efektivitas pemerintahan, terutama di tingkat desa yang berperan langsung dalam pelaksanaan berbagai program pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Di Indonesia, desa memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan administrasi pemerintahan, pembangunan, pembinaan masyarakat, dan pemberdayaan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Kinerja pegawai desa tidak hanya berpengaruh pada efektivitas pelayanan publik tetapi juga pada kepuasan dan kesejahteraan masyarakat desa.

Berdasarkan data awal yang diperoleh dari laporan kinerja tahunan Kantor Desa Sumurbarang tahun 2023, terdapat beberapa indikasi permasalahan dalam kinerja pegawai. Laporan tersebut menunjukkan adanya keluhan dari masyarakat mengenai lamanya waktu penyelesaian layanan administrasi, kurangnya keterampilan pegawai dalam memanfaatkan teknologi informasi, dan kurangnya transparansi dalam pengelolaan anggaran desa.

Tabel 1 1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Desa Sumurbarang Tahun 2023

Aspek Pelayanan	Persentase Kepuasan	Persentase Ketidakpuasan
Pelayanan Administrasi	55%	45%
Profesionalisme Pegawai	70%	30%
Transparansi Anggaran	60%	40%
Pengelolaan Aduan Masyarakat	65%	35%

Sumber: Badan Permusyawaratan Desa Sumurbarang

Secara keseluruhan, kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan publik di Kantor Desa Sumurbarang bervariasi, dengan tingkat kepuasan tertinggi pada profesionalisme pegawai (70%) dan terendah pada pelayanan administrasi (55%). Aspek yang membutuhkan perhatian dan perbaikan signifikan adalah pelayanan administrasi dan transparansi anggaran. Ada kebutuhan untuk menyederhanakan prosedur administrasi dan meningkatkan keterbukaan dalam pengelolaan anggaran. Meskipun tingkat kepuasan relatif baik dalam profesionalisme pegawai dan pengelolaan aduan masyarakat, masih ada peluang untuk perbaikan guna mencapai kepuasan yang lebih tinggi. Fokus bisa diberikan pada pelatihan pegawai dan peningkatan mekanisme aduan.

Berangkat dari pemikiran tersebut, dikaitkan dengan kondisi riil sementara Pegawai Kantor Desa Sumurbarang, Kabupaten Subang, sebagai tempat penelitian yang direncanakan ini, menurut pengamatan awal penelitian, menunjukkan bahwa kemampuan pegawai pada kantor Desa Sumurbarang, Kabupaten Subang dalam

pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan Masyarakat, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Dilihat dari penelitian pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya. Isu-isu masalah yang terjadi kurangnya pelayanan administrasi yang diberikan misalnya dalam memberikan pelayanan administrasi penduduk : 1) pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), 2) pengantar Kartu Keluarga (KK), 3) pengantar surat nikah, 4) pengantar akte kelahiran, 5) surat pindah, 6) surat keterangan tidak mampu, 7) surat izin usaha. Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa.

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, penelitian ini berfokus pada analisis kinerja pegawai Kantor Desa Sumurbarang untuk menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja pegawai. Analisis ini diperlukan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan profesionalisme pegawai desa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti membuat penelitian dengan judul ***"Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Desa Sumurbarang Kabupaten Subang."***

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah menganalisis kinerja pegawai di Kantor Desa Sumurbarang, Kabupaten Subang. Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, mengevaluasi efektivitas prosedur dan kebijakan internal, serta merumuskan strategi peningkatan kinerja guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Analisis meliputi aspek-aspek indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran tolak ukur dalam menilai kinerja. Menurut John Miner dalam Sudarmanto (2009; 11) mengemukakan 4 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja secara umum, yaitu:

- 1) Kualitas, yaitu ; tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
- 2) Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
- 3) Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang.
- 4) Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

Dari empat indikator kinerja diatas dapat disimpulkan bahwa ada dua hal terkait dengan aspek keluaran atau hasil pekerjaan yaitu kualitas hasil, kuantitas keluaran dan dua hal terkait aspek perilaku individu yaitu penggunaan waktu dalam bekerja (tingkat kepatuhan terhadap jam kerja, disiplin) dan kerja sama sehingga keempat indikator diatas mengukur kinerja pada level individu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang telah dipaparkan dengan memanfaatkan studi literatur serta hasil pengamatan awal, terdapat berbagai permasalahan yang memengaruhi kualitas kinerja pegawai di Kantor Desa Sumurbarang. Faktor-faktor seperti kurangnya keterampilan pegawai dalam memanfaatkan teknologi informasi, lamanya waktu penyelesaian layanan administrasi, serta rendahnya transparansi dalam pengelolaan anggaran menjadi beberapa isu utama yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik. Selain itu, masih terdapat prosedur administrasi yang berbelit-belit dan kurangnya mekanisme pengawasan yang optimal dari masyarakat. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini berupaya untuk menjawab pertanyaan utama sebagai berikut: “Analisis Kinerja Pegawai Di Kantor Desa SUMURBARANG Kabupaten Subang?”

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi kinerja pegawai di Kantor Desa Sumurbarang serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dengan analisis yang komprehensif, diharapkan dapat dirumuskan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan kinerja pegawai, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa tersebut. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah desa lain yang menghadapi tantangan serupa.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini menawarkan manfaat praktis dan akademis yang signifikan.

1. Manfaat Praktis

Dari segi praktis, penelitian ini berguna untuk meningkatkan kinerja pegawai dan layanan publik di Desa Sumurbarang. Analisis yang dilakukan dapat membantu mengidentifikasi dan menangani masalah kinerja pegawai, seperti kekurangan keterampilan atau distribusi beban kerja yang tidak seimbang. Berdasarkan rekomendasi yang diberikan, pihak kantor desa dapat menyusun pelatihan yang sesuai dan menyesuaikan prosedur kerja untuk memperbaiki efisiensi. Peningkatan kinerja pegawai akan secara langsung mempengaruhi kualitas layanan kepada masyarakat, meningkatkan kepuasan warga, dan memperkuat kepercayaan publik pada pemerintahan desa. Selain itu, temuan terkait pengelolaan keuangan dan administrasi dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, yang merupakan aspek krusial dalam tata kelola pemerintahan yang baik.

2. Manfaat Akademis

Dalam konteks akademis, penelitian ini memberikan sumbangan berharga kepada literatur tentang kinerja pegawai di sektor pemerintahan desa. Studi ini memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai di lingkungan pemerintahan lokal, dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain yang berkecimpung dalam topik yang sama. Data

empiris yang dikumpulkan mendukung pengembangan teori manajemen kinerja dan layanan publik, serta memberikan fondasi untuk penelitian lebih lanjut yang mengeksplorasi solusi inovatif atas permasalahan kinerja dalam konteks pemerintahan desa. Hasil penelitian ini juga bermanfaat sebagai kasus studi dalam pendidikan dan pelatihan di bidang administrasi publik dan manajemen pemerintahan.