

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja dari para aparatur desa harus mendapat perhatian dari para pimpinan, sebab menurunnya kinerja dari aparatur desa dapat mempengaruhi kinerja aparatur desa secara keseluruhan.

Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas dari pada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Seorang aparatur desa atau akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk instansi desanya.

Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan publik yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka masyarakat merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan

harapan maka masyarakat akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka masyarakat akan merasa sangat puas.

Fungsi pelayanan publik dapat dilihat dari sisi kuantitas maupun dari sisi kualitas. Dari sisi kuantitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat dilayani, dan menambah waktu pelayanan, sedangkan sisi kualitas dapat dilakukan dengan mengurangi kesalahan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kemudahan pelayanan Fungsi tersebut harus terus ditingkatkan agar hak orang (masyarakat) dapat terpenuhi.

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi melalui penerapan sistem informasi. Penerapan sistem informasi akan membantu pegawai dalam melakukan pekerjaannya dengan cara mengurangi keterbatasan yang dimilikinya.

Teknologi pada era saat ini mengalami perkembangan yang pesat. Seiring dengan kemajuan teknologi yang mengglobal telah berpengaruh dalam segala aspek kehidupan baik bidang ekonomi, politik, seni dan kebudayaan bahkan di dunia pendidikan. Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi manusia dan juga memberikan banyak kemudahan serta berbagai cara dalam melakukan aktifitas manusia. Kemajuan teknologi walaupun pada awalnya diciptakan untuk menghasilkan manfaat positif, di sisi lain juga memungkinkan digunakan untuk hal negatif. Semua

hal tersebut bisa terjadi tergantung siapa yang menggunakan teknologi tersebut.

Berbicara tentang teknologi, tentunya tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Selama peradaban manusia masih ada, teknologi akan terus menjadi hal terpenting dalam kehidupan. Era saat ini yang sedang menjadi trend dan ramai diperbincangkan adalah teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang mana merupakan salah satu hal terpenting di abad ini. Tidak dapat dipungkiri kalau teknologi informasi dan komunikasi tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Mulai dari anak kecil hingga orang tua, pedagang kecil hingga pengusaha besar, baik disadari maupun tidak sudah begitu tergantung pada teknologi informasi dan komunikasi.

Teknologi informasi dan komunikasi mencakup dua aspek, yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi Informasi, meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Teknologi Komunikasi merupakan segala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya. Teknologi informasi dan teknologi komunikasi adalah suatu padanan yang tidak terpisahkan mengandung pengertian luas tentang segala kegiatan terkait dengan pemrosesan, manipulasi, pengelolaan, dan transfer atau pemindahan informasi antar media. Transfer atau pemindahan informasi antar media merupakan salah satu dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu hal yang

mempengaruhi kinerja instansi adalah pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi harus didukung oleh keahlian personil yang mengoperasikannya sehingga mampu meningkatkan kinerja individu yang bersangkutan. Suatu instansi maupun organisasi membutuhkan kinerja individu yang tinggi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja juga penting untuk individu dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya agar dapat memberikan kepuasan dan perasaan bangga.

Pemikiran tersebut di atas, dikaitkan dengan kondisi riil aparat Desa Padangrejo Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu sebagai tempat penelitian yang direncanakan ini, menurut pengamatan awal penulis, menunjukkan bahwa kemampuan aparat Desa Padangrejo dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk pelayanan publik, 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 kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat seperti dalam pembuatan surat menyurat dan dokumen lainya yang dibutuhkan masyarakat.

Berdasarkan hasil survey pendauluan peneliti bahwa komputer yang dimiliki Desa Padangrejo sejumlah 2 unit dan laptop 1 unit dalam kondisi kurang baik semua karena kadang mengalami *error*. Penggunaan komputer akan mempermudah pegawai dalam menyelesaikan setiap pekerjaan kantor. Selain bisa mengoperasikan komputer pegawai instansi pemerintahan juga harus bisa menggunakan teknologi yang lain, seperti: mesin cetak atau printer, namun berdasarkan observasi dari 11 pegawai diketahui ada 5 pegawai masih belum bisa memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan baik. Dilihat dari banyak pegawai yang tidak bisa mengoperasikan komputer seperti membuat laporan keuangan dengan excel dan mengolah data menggunakan komputer. Masih adanya pegawai yang belum bisa memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi akan menghambat kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang masalah diketahui bahwa Kelurahan Pagelaran membutuhkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang optimal. Maka dilakukan penelitian untuk mengetahui lebih lanjut mengenai "Analisis Keterbatasan Alat Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini, yaitu :

Bagaimana Analisis Keterbatasan Alat Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti menentukan judul dalam penelitian ini adalah :

Analisis Keterbatasan Alat Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat.

C. Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini sebagai berikut :

1. Objek penelitian adalah Kinerja Aparatur.
2. Subjek penelitian yaitu aparatur Desa Padangrejo
3. Tempat penelitian Di Desa Padangrejo
4. Waktu penelitian 2020.

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Ingin mengetahui Keterbatasan Alat Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat.

2 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Kinerja Perangkat Desa serta diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia yang berhubungan dengan alat Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Kinerja Perangkat Desa.

2) Bagi Kantor Desa Padangrejo

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi akan hal hal mengenai Kinerja Perangkat Desa.