

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja dari para karyawan harus mendapat perhatian dari para pimpinan perusahaan, sebab menurunnya kinerja dari karyawan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan 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 pegawai atau karyawan akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan.

Kinerja yang baik merupakan keadaan yang diinginkan dalam dunia kerja. Seorang karyawan akan memperoleh prestasi kerja yang baik bila kinerjanya sesuai dengan standar, baik kualitas maupun kuantitas. Seorang karyawan dikatakan berhasil melaksanakan pekerjaannya atau memiliki kinerja baik, apabila hasil kerja yang diperoleh lebih tinggi dari standar kinerja. Untuk mengetahui hal itu perlu dilakukan penilaian kinerja setiap karyawan dalam perusahaan.

Pemerintah desa beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara pelayanan publik pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta sebagai pembina ketentraman dan ketertiban di wilayahnya. Peranan mereka demikian penting dan menentukan maju mundurnya suatu unit pemerintahan. Maka diperlukan aparat desa yang benar-benar mampu dan dapat bekerjasama dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Keberadaan aparat desa yang juga disertai tugas dibidang administrasi, menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai organ pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya, maka input pada pemerintah kecamatan yang menyangkut berbagai keterangan dan informasi sangatlah dibutuhkan dalam pengambilan kebijaksanaan daerah maupun nasional untuk kebutuhan pembangunan secara menyeluruh. Aparat desa dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan.

Pemikiran tersebut di atas, dikaitkan dengan kondisi riil aparat Desa Totokarto Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu sebagai tempat penelitian yang direncanakan ini, menurut pengamatan awal penulis, menunjukkan bahwa kemampuan aparat Desa Totokarto dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk pelayanan publik,

hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Dan belum sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku dikantor desa Totokarto tersebut.

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 dan lain-lain. 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. Hal ini dibuktikan dengan data sebagai berikut.

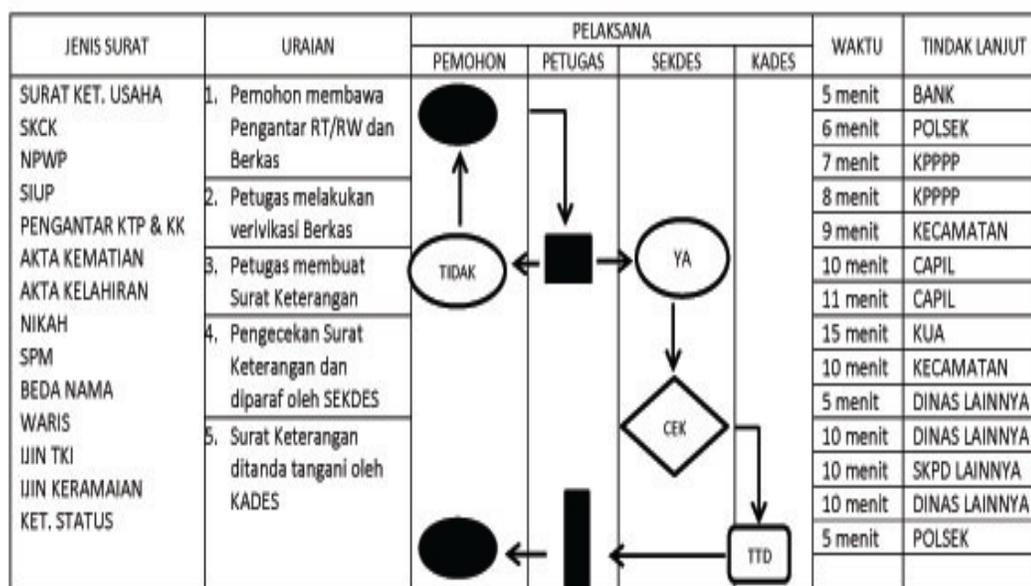
Tabel 1.1

STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE (SOP)

KANTOR DESA TOTOKARTO – KEC. ADILUWIH

STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE (SOP)

KANTOR DESA TOTOKARTO – KEC. ADILUWIH



Kinerja Pegawai di Desa Totokarto dalam memberikan Pelayanan
Kepada Masyarakat Bulan Febuari Tahun 2020

No.	Tanggal	Keperluan	Jumlah Permintaan	@ Waktu	Jumlah Terlaksana	Persentase
1.	03/02/2020	1. Surat keterangan Kehilangan 2. Surat keterangan usaha 3. Surat keterangan tidak mampu	24	15 menit	18	75%
2.	04/02/2020	1. Surat keterangan pindah WNI 2. Formulir biodata penduduk WNI (pengantar pembuatan KK)	16	30 menit	11	68,75%
3.	07/02/2020	Surat keterangan domisili	8	10 menit	6	75%

4.	10/02/2020	1. Surat keterangan usaha 2. Surat pengantar pembuatan KTP	23	15 menit	18	78%
5.	12/02/2020	Formulir biodata penduduk WNI (pengantar pembuatan KK)	5	15 menit	4	80%
6.	14/02/2020	Surat pengantar pembuatan KTP	10	15 menit	9	90%
7.	18/02/2020	1. Surat keterangan domisili 2. Surat Kuasa	35	15 menit	29	82%
8.	20/02/2020	Surat keterangan kehilangan	8	15 menit	6	75%
9.	21/02/2020	Surat keterangan pindah WNI antar kecamatan	5	20 menit	4	80%
10.	26/02/2020	1. Surat keterangan tidak mampu 2. Surat keterangan pindah WNI	17	20 menit	13	76%
11.	27/02/2020	Surat pernyataan nikah	12	30 menit	10	83,3%
12.	29/02/2020	1. Surat keterangan kematian 2. Surat pengantar pembuatan KTP	16	15 menit	12	75%

Sumber : Hasil Pengukuran Kinerja Pegawai di Desa Totokarto Tahun 2019

Pada tabel 1.1 dan tabel 1.2 terdapat perbedaan waktu dalam pembuatan surat menyurat. Kinerja pegawai Desa Totokarto dalam pencapaian sasaran-sasaran kerja dalam hal pelayanan administrasi yang dilaksanakan didapatkan rata-rata 78% sedangkan target yang harus dicapai 100%.

Berdasarkan masalah tersebut penulis tertarik untuk meneliti kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada Masyarakat di Desa Totokarto, Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu

B. Rumusan Masalah

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

Bagaimana Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Totokarto, Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu?

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

Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada 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 pegawai.
2. Subjek penelitian yaitu Perangkat Desa Totokarto.
3. Tempat penelitian Di Desa Totokarto.
4. Waktu penelitian 2020.

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Ingin mengetahui kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

2 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kinerja pegawai 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 kinerja Perangkat Desa.

2) Bagi Kantor Desa Totokarto

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi akan hal hal mengenai kinerja pegawai.