

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Hakikatnya suatu organisasi didirikan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hubungan antara manusia dan organisasi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan hidupnya. Oleh karena itu organisasi ini dalam proses kegiatan melibatkan sumber daya manusia adalah sebagai salah satu faktor internal yang memegang peranan yang sangat penting dalam rangka pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan, dikarenakan sumber daya manusia sebagai penggerak utama dan sebagai pelaksana setiap kegiatan organisasi. Organisasi selalu membutuhkan keseimbangan. Prinsip keseimbangan di dalam organisasi dapat dibedakan beberapa macam, misalnya keseimbangan antara sentralisasi dan desentralisasi kewenangan, keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab, keseimbangan antara pengeluaran dan penerimaan, dan kerugian yang diderita oleh suatu unit harus diimbangi dengan keuntungan yang diperoleh dari unit-unit lain. Meskipun fasilitas lengkap dan teknologi serta biaya tersedia besar, namun tanpa ada manusia yang mampu memanfaatkan teknologi dan biaya dengan sebaik-baiknya dan memeliharanya, sarana dan fasilitasnya tersebut tidak akan berguna, sehingga tujuan organisasi tidak tercapai.<sup>1</sup>

Untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi Pemerintahan di desa, untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat

---

<sup>1</sup> Muhammad Syukran, dkk, “*Konsep Organisasi dan Pengorganisasian dalam Perwujudan Kepentingan Manusia*”, Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo, Volume.IX No. 1, (2022). Hlm.99

guna menjamin penyelenggaraan pemerintah desa, Pemerintah telah membuat suatu peraturan yang disebut dengan Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa yang didalamnya mengatur tentang penataan desa, kewenangan, pemerintahan desa, tata cara penyusunan peraturan desa, keuangan dan kekayaan desa, pembangunan desa dan pembangunan kawasan perdesaan, badan usaha milik desa, kerja sama desa, lembaga kemasyarakatan desa dan lembaga adat desa, dan pembinaan dan pengawasan desa oleh camat atau sebutan lainnya.

Desa merupakan perangkat kecamatan yang berkedudukan di wilayah kecamatan, merupakan unsur lini sebagai ujung tombak pelayanan langsung di suatu wilayah tertentu. Menurut H.A.W. Widjaja, desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam Pemerintahan Desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.<sup>2</sup> Sebagai ujung tombak untuk melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat, maka sudah sepatutnya setiap aparatur kecamatan dan desa untuk memiliki keamanan dan kemampuan dalam melaksanakan tugasnya, disamping itu juga untuk kelancaran tugas desa dapat membentuk lembaga masyarakat, guna mewujudkan visi pembangunan Kabupaten Banyuasin dalam lima tahun kedepan yaitu Banyuasin Bangkit, Adil dan Sejahtera. Pemerintah Kabupaten Banyuasin menyadari bahwa kegiatan pembangunan yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memajukan desa perlu

---

<sup>2</sup> Novianto M.Hantoro, “Perubahan Desa Menjadi Kelurahan dalam Sistem Ketatanegaraan”, Jurnal Desa, Kajian Vol. 78 No. 4 (Desember 2013).hlm.240

melibatkan masyarakat. Pemberdayaan masyarakat untuk mencapai sasaran kegiatan pembangunan diperlukan langkah- langkah yang secara terpadu, tepat sasaran, dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan serta efektif dan efisiensi.

Sumber daya manusia atau sering disebut dengan tenaga kerja memiliki peranan penting dalam mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan/organisasi. Karena berkembang atau tidaknya sebuah perusahaan/organisasi sangat tergantung pada kinerja pegawainya.<sup>3</sup> Sumber daya manusia merupakan aset utama bagi organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif berbagai aktivitas organisasi. Tercapainya tujuan organisasi sangat tergantung pada manusia yang melakukan pekerjaannya. Kemampuan memberikan hasil kerja yang baik untuk memenuhi kebutuhan organisasi secara keseluruhan merupakan kontribusi dari kinerja pegawai.

Dalam sebuah organisasi pemerintah, pegawai merupakan penggerak utama dalam segala kegiatan organisasi. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawainya. Hal ini berarti bahwa untuk mencapai kesuksesan dapat diwujudkan dengan cara mengelola sumber daya manusia sebaik-baiknya, karena sumber daya manusia yang berkualitas merupakan salah satu kekuatan yang dimiliki oleh suatu perusahaan/organisasi untuk mencapai tujuan, salah satunya adalah dengan meningkatkan kinerja pegawai.<sup>4</sup>

Salah satu kekuatan yang dimiliki oleh suatu perusahaan/organisasi untuk mencapai tujuan, salah satunya adalah dengan meningkatkan kinerja pegawai. Hasibuan menyatakan "kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh

---

<sup>3</sup> Notoatmodjo Soekodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : PT.Rineka Cipta, 2018), hlm.56

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm.57

pegawai yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap pegawai atau organisasi".<sup>5</sup> Kinerja yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi. Sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil pegawai secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".<sup>6</sup> Menurut Sutermeister, kinerja di pengaruhi oleh motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial dan kebutuhan egoistik.<sup>7</sup>

Dari kondisi di atas, maka dapat kita simpulkan bahwa pegawai desa memiliki tanggung jawab yang besar dalam pencapaian hasil maksimal dari programnya. Dengan perkataan lain, untuk mewujudkan dan mencapai tujuan tersebut diperlukan kemampuan dan kinerja pegawai yang maksimal. Kinerja pegawai desa menjadi faktor yang sangat penting untuk memajukan kelurahan. Kehandalan pegawai pemerintah desa harus dapat memberikan sebuah pelayanan yang meliputi kecermatan petugas dalam proses pelayanan administrasi dimana pegawai pemerintah desa sangat dibutuhkan kecermatan sebagai penyedia pelayanan dan jaminan keramahan pegawai desa untuk dapat memberikan pelayanan dalam proses pengurusan surat rekomendasi kartu keluarga serta empati dimana sikap tegas

---

<sup>5</sup> Melayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2019), hlm. 10

<sup>6</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2018), hlm. 67

<sup>7</sup> Edi Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2019), hlm. 103

petugas untuk dapat mengontrol maupun menjalankan pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai desa kepada masyarakat sekaligus sebagai respon atas aspirasi yang berkembang di tengah masyarakat, maka pihak pemerintah khususnya desa perlu upaya mengoptimalkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan melaksanakan pengukuran kinerja, keberhasilan pada suatu instansi pemerintahan akan lebih dilihat dari kemampuannya serta berdasarkan sumber daya yang dikelola untuk mencapai hasil sesuai dengan rencana yang telah dituangkan dalam perencanaan strategis. Pada prinsipnya kinerja karyawan dapat dilakukan dengan baik jika manajemen menerapkan standar operasi prosedur yang memadai bagi karyawan yang dapat memotivasi karyawan untuk bertindak optimal dalam kegiatan kerja sehari-hari.<sup>8</sup> Banyaknya komentar masyarakat perdesaan tentang berhasil atau tidaknya pemerintah dalam menjalankan amanah yang diberikan kepadanya menunjukkan harapan dan kepedulian masyarakat yang harus direspon.

Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanan, dan bagaimana pelayanan diberikan<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Harianto, Asron Saputra, “Pengaruh Pengawasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT CENTRIC POWERINDO di Kota Batam”, Jurnal EMBA, Vol.8 No.1 (Februari 2020), hlm. 673

<sup>9</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (PT.Raja grafindo Persada, Depok, 2018). hlm.23

Para pengelola pemerintahan sering mempunyai anggapan bahwa ukuran keberhasilan suatu instansi pemerintah ditekankan pada kemampuan instansi tersebut dalam menyerap anggaran. Jadi, suatu instansi dinyatakan berhasil jika dapat menyerap 100% anggaran pemerintah walaupun hasil maupun dampak yang dicapai dari pelaksanaan program tersebut masih berada jauh di bawah standar. Keberhasilan ini hanya ditekankan pada aspek input tanpa melihat tingkat output maupun dampaknya. Sementara masyarakat mengharapkan keberhasilan instansi pemerintah adalah tindakan nyata yang bisa meningkatkan kesejahteraan mereka. Pada era reformasi saat ini, fenomena pengukuran keberhasilan yang hanya menekankan pada input seperti di atas banyak mendapat sorotan tajam dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dipertimbangkan untuk memperbaiki indikator keberhasilan suatu instansi pemerintah agar lebih mencerminkan kinerja sesungguhnya.

Fungsi kelima dari seorang pimpinan adalah pengawasan. Fungsi ini merupakan fungsi yang terakhir, setelah fungsi-fungsi merencanakan, mengorganisir, menyusun tenaga kerja dan memberi perintah. Fungsi ini merupakan fungsi pimpinan yang berhubungan dengan usaha untuk mencapai cita-cita yaitu kepada tujuan yang telah direncanakan.<sup>10</sup>

Menurut Basu Swasta, pengawasan merupakan fungsi yang menjamin bahwa kegiatan-kegiatan dapat memberikan hasil seperti yang diinginkan, sedangkan menurut komaruddin, pengawasan adalah berhubungan dengan perbandingan antara

---

<sup>10</sup> M. Manullang, *Dasar-dasar Manajemen*, (Yogyakarta : UGM University Press, 2019), hlm. 171

pelaksana aktual rencana, dan awal untuk langkah perbaikan terhadap penyimpangan dan rencana yang berarti.<sup>11</sup>

Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. Pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan melalui pengawasan, tercipta suatu aktivitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauh mana pelaksanaan kerja telah dilaksanakan. Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauh mana kebijakan pimpinan dijalankan dan sampai sejauh mana penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kerja tersebut.<sup>12</sup>

Pemimpin harus dapat mengawasi dan mengendalikan semua aktivitas yang dilakukan dalam suatu organisasi. Seorang pimpinan dituntut untuk menjadi pengawas yang baik agar semua tujuan-tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik. Untuk itu digunakan berbagai teknik dan metode pengawasan agar berjalan dengan efektif dan efisien.

Sejalan dengan hal tersebut, dibutuhkan peningkatan pengawasan, baik itu yang menyangkut dengan kinerja pegawai maupun hal lainnya yang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan, dapat diselesaikan sebaik mungkin. Sikap dasar pegawai terhadap diri sendiri, kompetensi, beban pekerjaan saat ini serta gambaran mereka mengenai kemungkinan peluang yang bisa diraih dalam struktur

---

<sup>11</sup> Rusdiana, *Asas-asas Manajemen Berwawasan Global*, ( Bandung : Pustaka Setia, 2018), hlm.210

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm.210

organisasi perlu mendapat perhatian Sehingga kinerja yang dihasilkan oleh pegawai desa dapat memberikan hasil yang baik.

Pengawasan kinerja pegawai di kantor desa merupakan suatu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menempatkan sumber daya manusia (SDM) searah berdaya guna dan berhasil guna, sehingga terciptanya suatu keadaan yang lebih baik. Dalam melaksanakan tugas untuk memberikan pelayanan kepada publik, setiap pegawai harus memperhatikan nilai-nilai etis dalam mengambil keputusan demi kepentingan publik serta senantiasa berpedoman kepada nilai-nilai kejujuran, kearifan, tanggung jawab dan disiplin kerja.

Masyarakat secara keseluruhan minta diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung yang sangat berpengaruh pada upaya-upaya pembangunan pelayanan, karena masyarakat memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma mereka miliki. Oleh karena itu, setiap pegawai harus berupaya untuk membantu, menyiapkan, menyediakan atau mengurus keperluan masyarakat sehingga dapat memberikan sesuatu yang disampaikan dan disajikan.

Kantor desa baru merupakan salah satu kantor desa yang berada di Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin. Secara lebih detail, kantor desa baru ini melayani izin untuk pengurusan surat keterangan domisili, pengurusan NPWP, surat kelakuan baik, surat pindah keluar, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, surat usaha mikro, dan surat pernyataan miskin, surat domisili sementara dan lainnya. Tentunya di kantor desa tersebut memiliki pegawai yang



menlankan kewajibanya. Pegawai yang bekerja di Kantor Desa Baru ini ada 17 orang yang terdiri dari kepala desa, sekertaris desa, perangkat desa ada enam orang, Kepala dusun ada tiga orang, dan RT ada enam orang.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan pada tanggal 22 April 2022 di kantor desa baru dapat peneliti lihat bahwa masih ada pegawai yang kurang teliti dalam mengerjakan tugasnya dan terkadang tidak ada ditempat ketika masyarakat lagi membutuhkan pelayanan, serta masih ada beberapa diantara pegawai yang kurang ramah, dan juga tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugas yang ada, dan masih ada beberapa pegawai yang membutuhkan bantuan ketika mengerjakan tugasnya, serta ada beberapa pegawai yang *slow respon* karena masih ada beberapa pegawai yang kurang paham tentang apa yang akan mereka kerjakan seperti dalam pembuatan kartu keluarga, surat pengantar yang ditunjukkan kepada kecamatan, ternyata dikembalikan lagi kepada pihak perangkat desa dikarenakan terjadi suatu kesalahan dan kurangnya pelayanan administrasi yang diberikan, seperti dalam pelayanan surat pengantar KTP, KK, akte kelahiran, surat pindah, surat keterangan tidak mampu dan surat izin usaha, terkadang pegawai sering melakukan kesalahan dalam pengerjaannya, seperti salah nama, tanggal, ataupun tahun dan nama tempat.<sup>13</sup> Hal tersebut sangat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu dibutuhkan pengawasan yang maksimal oleh pimpinan.

Berdasarkan uraian tersebut masih ada beberapa pegawai yang masih belum melaksanakan pekerjaannya dengan baik hal tersebut dilihat dari hasil observasi serta

---

<sup>13</sup> Observasi di Kantor Desa Baru Kecamatan Rambutan, Banyuasin. Hari Senin, Tanggal 22 April 2022

tanggapan dari masyarakat, akan tetapi tidak semua pegawai di kantor desa baru tidak melaksanakan tugasnya dengan baik, masih ada beberapa pegawai yang sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab. Berdasarkan permasalahan yang didapat dari observasi tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengawasan Kinerja Pegawai di Kantor Desa Baru kecamatan Rambutan kabupaten Banyuasin”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana pengawasan terhadap pegawai di Kantor Desa Baru Kecamatan Rambutan ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pengawasan kinerja pegawai di Kantor Desa Baru kecamatan Rambutan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengawasan kinerja pegawai di Kantor Desa Baru Kecamatan Rambutan
2. Untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat Pengawasan Kinerja Pegawai Di Kantor Desa Baru Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi peneliti, akademisi dan penelitian selanjutnya. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

## 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian suatu ilmu pengetahuan dan juga berguna untuk dijadikan referensi bagi mahasiswa yang terkhusus program studi manajemen pendidikan islam dalam melakukan suatu riset mengenai pengawasan terhadap pegawai di kantor desa Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Kantor Desa Baru

Bagi kantor desa baru dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam mengatasi permasalahan kinerja pegawai sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawainya.

### b. Bagi Peneliti

Bagi peneliti sendiri penelitian ini dapat bermanfaat sebagai penambah wawasan dan meningkatkan pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya dalam bidang kinerja.

### c. Bagi Akademik

Bagi akademik hasil penelitian ini dapat menambah pustaka yang ada di perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dan dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan informasi dalam bidang pendidikan. Serta dapat dijadikan acuan literatur bagi peneliti selanjutnya.

### d. Bagi Pegawai Kantor Desa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pegawai Kantor Desa Baru Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin dalam menjalankan tugas.

e. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan mempermudah masyarakat Desa Baru untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan maksimal dari Pegawai.