

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan pemerintahan yang efektif dan efisien sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia aparatur yang menjalankan fungsi pelayanan publik (Mukhtar et al., 2025). Aparatur pemerintah dituntut untuk mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Sumber daya manusia yang kompeten, profesional, dan berintegritas merupakan kunci dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien serta mampu memenuhi harapan masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa tingkatan kompetensi dan kapasitas SDM menjadi faktor penting dalam mendorong produktivitas kerja, khususnya di sektor pelayanan publik yang menuntut ketepatan, kecepatan, dan kualitas layanan (Ainiyah et al., 2025).

Pemerintahan daerah, khususnya pada tingkat kelurahan memiliki peran pegawai yang sangat strategis karena berhadapan langsung dengan masyarakat serta menjadi ujung tombak dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi dan sosial kemasyarakatan. Kelurahan sebagai unit pemerintahan paling dekat dengan masyarakat memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Tingginya intensitas interaksi antara pegawai kelurahan dan masyarakat menuntut adanya kinerja dan produktivitas kerja yang optimal agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik.

Oleh karena itu, peningkatan produktivitas kerja pegawai kelurahan menjadi hal yang sangat penting, tidak hanya untuk mendukung kelancaran tugas pemerintahan, tetapi juga untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik, termasuk pemerintah kelurahan, untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang jelas terkait persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, serta kualitas layanan guna menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas pelayanan yang cepat, tepat, dan akuntabel. Dalam konteks Kelurahan Sukamaju Kaler, ketentuan ini menegaskan bahwa produktivitas pegawai tidak hanya diukur dari banyaknya pekerjaan yang diselesaikan, tetapi terutama dari kecepatan, ketepatan, dan kualitas pelayanan administrasi kepada warga. Penguatan aspek produktivitas tersebut juga berkaitan dengan kebijakan daerah, yaitu Perwal Kota Tasikmalaya No. 3 Tahun 2023 tentang TPP ASN di lingkungan Pemda Kota Tasikmalaya yang kemudian diubah melalui Perwal No. 4 Tahun 2024, sementara Perwal No. 7 Tahun 2022 menjadi rujukan historis sebelum diberlakukannya regulasi terbaru (3/2023 jo. 4/2024). Dengan demikian, produktivitas pegawai (ASN) di Kelurahan SukamajuKaler pada praktiknya terhubung langsung dengan pencapaian kinerja (SKP atau target unit kerja) serta disiplin, kehadiran, dan perilaku kerja, yang selanjutnya berimplikasi pada evaluasi kinerja dan pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) sesuai ketentuan peraturan wali kota yang berlaku.

Produktivitas kerja pegawai di sektor publik bukan hanya diukur dari seberapa cepat tugas diselesaikan, tetapi juga dari kualitas, akurasi, ketepatan waktu, dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Rahim et al. (2023), produktivitas kerja pegawai publik dapat dilihat dari tiga dimensi utama, yaitu: (1) kuantitas hasil kerja (jumlah dokumen/surat/layanan yang diselesaikan), (2) kualitas hasil kerja (tingkat keakuratan dan kepuasan masyarakat), serta (3) ketepatan waktu penyelesaian tugas tanpa mengorbankan mutu. Selain itu, Natania (2025) menambahkan enam indikator penting produktivitas kerja: kemampuan, peningkatan hasil yang dicapai, semangat kerja, pengembangan diri, mutu, dan efisiensi. Apabila salah satu atau beberapa indikator ini terganggu, maka produktivitas kerja pegawai akan menurun secara signifikan.

Produktivitas kerja pegawai merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang keberhasilan pelayanan publik di instansi pemerintahan, khususnya pada tingkat kelurahan sebagai unit pelayanan terdepan kepada masyarakat. Berbagai penelitian terdahulu umumnya membahas produktivitas kerja pegawai pada instansi pemerintah dengan menitikberatkan pada pengaruh faktor-faktor tertentu, seperti motivasi kerja, disiplin kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, dan kompetensi pegawai (Baiti et al., 2020; Mahani & Risal, 2025). Lingkungan fisik yang memadai memiliki pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien (Nabilah et al., 2025). Selain itu, Deti et al. (2024) dalam penelitiannya juga melaporkan terdapat 8 faktor pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas kerja yaitu upah, jaminan sosial dan kesehatan, keterampilan dan pengalaman kerja, motivasi, kerja sama

antarpegawai, jenjang karier, serta nilai dan penghargaan yang diberikan oleh organisasi.

Penelitian-penelitian terdahulu tersebut sebagian besar dilakukan pada instansi pemerintah di level yang lebih tinggi atau bahkan pada sektor swasta. Kajian yang secara khusus membahas kondisi produktivitas kerja pegawai di tingkat kelurahan, terutama di Kelurahan Sukamaju Kaler, masih jarang dilakukan. Kekosongan inilah yang menjadi *research gap* dalam penelitian ini. Yaitu belum tersedianya gambaran empiris mengenai produktivitas kerja pegawai pada unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat.

Selain kekosongan kajian tersebut, terdapat pula kesenjangan antara ketentuan yang berlaku dengan kondisi di lapangan. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Perwal Kota Tasikmalaya No. 3 Tahun 2023 jo. No. 4 Tahun 2024 menghendaki agar pelayanan publik di tingkat kelurahan diselenggarakan secara cepat, tepat, dan akuntabel. Akan tetapi, pada praktiknya ketentuan tersebut tidak selalu sejalan dengan kondisi yang ditemui di lapangan. Kesenjangan inilah yang disebut *fenomena gap*, dan menjadi alasan penulis melakukan observasi awal.

Untuk mengonfirmasi fenomena gap tersebut, peneliti melakukan observasi awal di Kelurahan Sukamaju Kaler, Kecamatan Indihiang, Kota Tasikmalaya. Dari observasi tersebut, ditemukan beberapa indikator permasalahan yang mencerminkan belum optimalnya pelayanan diantaranya, yaitu:

1. Produktivitas kerja masih tergolong rendah, yang salah satunya disebabkan oleh keterbatasan jumlah pegawai sehingga beban kerja tidak seimbang

dengan kapasitas sumber daya manusia yang tersedia. Kondisi ini berdampak pada belum optimalnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Kedisiplinan pegawai juga belum sepenuhnya optimal, terlihat dari masih adanya pegawai yang datang terlambat sehingga memengaruhi efektivitas jam kerja dan koordinasi pelayanan.
3. Efisiensi waktu kerja yang belum maksimal, di mana pengelolaan waktu dan penyelesaian tugas belum dilakukan secara efektif, sehingga proses pelayanan administrasi kerap memerlukan waktu lebih lama dari yang seharusnya.

Temuan-temuan di atas memperlihatkan bahwa masih ada jarak antara ketentuan regulasi mengenai pelayanan publik yang cepat, tepat, dan akuntabel dengan kondisi produktivitas kerja pegawai yang sebenarnya terjadi. Kondisi ini menunjukkan bahwa produktivitas kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler masih memerlukan perhatian serta upaya perbaikan yang berkelanjutan, baik dari aspek manajemen sumber daya manusia, kedisiplinan, maupun pengelolaan waktu kerja.

Oleh karena itu, penelitian mengenai “***Produktivitas Kerja Pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya***” menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan penelitian (*research gap*) dengan memberikan gambaran empiris yang lebih spesifik mengenai kondisi produktivitas kerja pegawai di tingkat kelurahan, serta menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun pernyataan masalah dalam penelitian ini adalah “Produktivitas kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya” masih belum optimal. Kondisi ini ditandai dengan keterbatasan jumlah pegawai yang menyebabkan beban kerja tidak seimbang, kedisiplinan pegawai yang belum sepenuhnya optimal, serta efisiensi waktu kerja yang belum maksimal, sehingga berdampak pada belum optimalnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya dari pernyataan masalah tersebut, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah: Bagaimana produktivitas kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat produktivitas kerja pegawai di Kelurahan Sukamaju Kaler Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik dan manajemen sumber daya manusia, terkait kajian produktivitas kerja pegawai pada instansi pemerintah tingkat kelurahan.

2. Menjadi referensi dan bahan kajian ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian sejenis mengenai produktivitas kerja pegawai dengan pendekatan kualitatif.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak Kelurahan Sukamaju Kaler, dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja pegawai melalui perbaikan sistem kerja, pembinaan, dan pengelolaan sumber daya manusia.
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah, khususnya Kecamatan Indihiang dan Kota Tasikmalaya, dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kinerja aparatur sipil negara di tingkat kelurahan.