

**KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI DESA CIJULANG KECAMATAN CIJULANG  
KABUPATEN PANGANDARAN**

Oleh:

**AANG KUSNENDAR**

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Galuh Ciamis

aangkusnendar22@gmail.com

**ABSTRAK**

*Penelitian yang dilakukan mengenai Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran ini dilatarbelakangi oleh minimnya inovasi pelayanan, lemahnya respon pemerintah desa dalam menanggapi keluhan masyarakat, dan masih ada ketidaksesuaian kinerja pemerintah desa dengan prosedur pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan desain deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah 15 orang yang merupakan Perangkat Desa Cijulang, Ketua Badan Permusyawaratan Desa, dan masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Desa Cijulang. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa 1) Kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa indikator ukuran kinerja yang belum sepenuhnya sesuai dengan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik. 2) Hambatan-hambatan yang ditemukan pada Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran diantaranya adalah Masih minimnya sumber daya manusia pemerintah desa untuk melakukan inovasi pelayanan, belum lengkapnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik, masih adanya beberapa aparatur desa yang memiliki karakter atau individu yang belum disiplin seperti datang terlambat. 3) Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan mengenai Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran diantaranya adalah Meningkatkan sumber daya manusia pemerintah desa baik dengan melakukan pelatihan ataupun pembinaan, melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan oleh pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik, dan meningkatkan kemampuan atau kepekaan terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dalam pelayanan publik.*

**Kata Kunci : Kinerja, Pemerintah Desa, Pelayanan Publik**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Salah satu arah perkembangan administrasi publik pada saat ini mengacu pada profesionalisme kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik. Hal ini berorientasi pada fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat sampai daerah. Salah satu Instansi yang dibentuk oleh Pemerintah di daerah yaitu Desa.

Dewasa ini, kedudukan peranan Desa berkembang pesat dan menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan Negara. Hal ini dikarenakan pada era pemerintahan presiden Joko

Widodo, desa dijadikan ujung tombak dalam mencapai kesejahteraan rakyat.

Menurut Sujadi, dkk (2014: 231) "istilah Desa berasal dari bahasa sansekerta, *deshi*, yang artinya tanah kelahiran atau tanah tumpah darah." Sedangkan Hanif Nurcholis ( dalam Sujadi, dkk. 2014: 231) mengatakan bahwa:

Desa adalah suatu wilayah yang ditinggali oleh sejumlah orang yang saling mengenal, hidup bergotong royong, memiliki adat istiadatnya yang relatif sama, dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan kemasyarakatannya.

Dalam mengatur kehidupannya dalam suatu desa diatur oleh pemerintah desa sesuai

dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Bab 1 Pasal (3) dan (4).

Di samping itu, perlu diketahui bahwa penyelenggaraan pemerintah desa dilakukan oleh kepala desa dan dibantu oleh perangkat desa, sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pasal (25) bahwa: "Pemerintah Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat desa atau yang disebut dengan nama lain." Dalam memberikan pelayanan publik maka pemerintah dituntut untuk memiliki kinerja yang baik. Sebagaimana dikemukakan Fahmi (2013: 2) bahwa "Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *Profit Oriented* dan *Non Profit Oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu."

Pemerintah desa merupakan unit pemerintah paling dasar pada hirarki yang diakui dalam sistem pemerintahan Nasional. Ini berarti bahwa pemerintah desa merupakan organisasi yang paling depan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan yang terdekat dengan masyarakat karena pemerintah desa langsung melayani masyarakat. Oleh karena itu pemerintah Desa dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar sesuai dengan harapan masyarakat.

Untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang prima tidaklah mudah, ada beberapa hal yang harus diperhatikan guna melakukan pelayanan yang baik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik yang dilakukan oleh pemerintah desa perlu adanya dukungan dari berbagai faktor baik itu faktor individu maupun faktor kelompok atau organisasi. Pemerintah desa dalam hal ini merupakan organisasi, jadi kinerja pemerintah desa sama dengan kinerja organisasi. Ini berarti bahwa kinerja organisasi merupakan ukuran pencapaian suatu organisasi terhadap visi, misi, dan tujuan dari organisasi tersebut yang telah ditetapkan. Kinerja organisasi sangat dibutuhkan karena jika kinerja organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah baik, maka pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik dan dapat dikategorikan baik.

Kemudian, baik atau tidaknya, optimal atau tidak optimalnya suatu kinerja organisasi publik, dapat diukur dari produktivitas yang menyangkut tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan, orientasi kualitas layanan kepada pelanggan, responsivitas, responsibilitas, serta akuntabilitas publik. Selain dapat diukur dengan lima kriteria tersebut, kinerja yang optimal perlu didukung oleh sumber daya manusia aparatur

pemerintah yang baik secara kuantitas maupun kualitas, serta tersedianya sarana dan prasarana juga fasilitas pelayanan publik yang memadai.

Desa Cijulang merupakan desa yang berada di Ibukota Kecamatan Cijulang, dimana letaknya sangat berdekatan dengan Kantor Pemerintahan Kecamatan, Kantor Kepolisian Sektor Cijulang serta Kantor-kantor dari dinas lainnya yang sangat menunjang terhadap berjalannya pelayanan umum bagi masyarakat Desa Cijulang baik di bidang pemerintahan, kesehatan, pendidikan, perekonomian, keamanan, dan bidang lainnya. Dengan kedudukan yang strategis itu, maka Desa Cijulang di sisi lain dapat menjadi sorotan masyarakat terkait kinerja pemerintah desa Cijulang dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakatnya.

Namun berdasarkan fakta di lapangan, kinerja pemerintah desa dalam menyediakan pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Ciamis masih memiliki kelemahan. Salah satunya disebabkan oleh adanya sumber daya aparatur pemerintah desa yang belum sepenuhnya memadai sehingga dalam hal pemberian pelayanan publik tidak sesuai dengan prosedur pelayanan publik yang telah ditetapkan di kantor Desa Cijulang, yang akhirnya dapat berdampak pada kurang efektif dan efisiennya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa terhadap masyarakat, dan produktivitas pelayanan menjadi tidak maksimal. Responsivitas pemerintah desa pun dirasakan oleh masyarakat Desa Cijulang masih kurang maksimal, sehingga kebutuhan dan keinginan masyarakat masih belum terpenuhi. Hal tersebut menyebabkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Desa Cijulang.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis dalam penelitian ini di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran tentang kinerja pemerintah desa yang masih lemah dalam pelayanan publik, dapat diketahui indikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Pemerintah desa masih belum maksimal dalam melakukan inovasi terkait pelayanan publik, sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang dilakukan pemerintah desa tersebut.
2. Pemerintah Desa masih kurang responsif dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan dikarenakan belum adanya kotak saran yang disediakan oleh

pemerintah desa guna menampung kritik dan saran dari masyarakat.

3. Masih ada petugas yang tidak sesuai dengan prosedur pelayanan. Contohnya ketika masyarakat meminta pelayanan jam delapan pagi, akan tetapi pemerintah desa baru datang jam sembilan pagi, sehingga membuat masyarakat menunggu lama.

Dari permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan diatas, untuk dapat meningkatkan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang, hal yang penulis rekomendasikan adalah meningkatkan kinerja pemerintah desa dengan mengacu pada produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat fokus permasalahan yaitu :

1. Bagaimana Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran ?
2. Apa saja Hambatan-hambatan yang muncul dalam Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran ?
3. Bagaimana Upaya-upaya yang dilakukan dalam menghadapi hambatan-hambatan yang muncul dalam Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran ?

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kinerja Pemerintah Desa

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Keduanya saling berhubungan satu sama lain, karena suatu organisasi tidak dapat mencapai suatu tujuan tanpa adanya kinerja pegawai di dalam organisasi tersebut. Prawirosentono (dalam Pasolong, 2010: 176) mengemukakan bahwa:

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Sedangkan, Pemerintah Desa menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang

Desa yaitu “kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa.” Pemerintah desa dalam penelitian ini sama artinya dengan suatu organisasi. Kemudian, pengertian organisasi secara umum menurut Mukarom dan Laksana (2015: 25) dapat diartikan “sebagai bentuk formal sekelompok manusia dengan tujuan individualnya masing-masing yang bekerjasama dalam suatu proses tertentu untuk mencapai tujuan bersama.”

Setelah mengetahui beberapa pengertian kinerja dan beberapa pengertian organisasi, maka disini penulis menguraikan pengertian dari kinerja organisasi. Kinerja pemerintah desa/organisasi adalah ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan, serta visi misi pemerintah desa/organisasi yang telah ditentukan. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Kinerja organisasi menurut Keban (2014: 183) adalah “sesuatu yang menggambarkan sudah sampai sejauh manakah sebuah kelompok telah melaksanakan seluruh kegiatan pokok sehingga bisa mencapai visi dan misi dari institute tersebut.” Sedangkan menurut Nasucha (dalam Fahmi, 2013: 3) yang dimaksud kinerja organisasi adalah sebagai berikut:

Kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif.

Dari pengertian di atas mengenai teori kinerja organisasi, dapat dipahami bahwa kinerja organisasi merupakan suatu ukuran yang menggambarkan sampai sejauh mana suatu organisasi telah melaksanakan kegiatan-kegiatan pokoknya sehingga mencapai hasil sebagaimana yang telah ditetapkan oleh organisasi.

### 2.3 Penilaian Kinerja Organisasi

“Suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visinya tercapai. Nilai-nilai ini merupakan nilai-nilai yang telah disepakati bersama antara para stakeholders dari organisasi yang bersangkutan” (Keban, 2014: 227).

Sedarmayanti (2014: 261) mengatakan bahwa “penilaian kinerja adalah urusan sistemik, tentang kekuatan/kelebihan dan kelemahan yang

berkaitan dengan pekerjaan seseorang atau kelompok.”

Dwiyanto dkk (2017: 50-51) mengemukakan ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap adalah sebagai berikut:

1. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *general accounting office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.
2. Kualitas Layanan, Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negative yang terbentuk mengenai organisasi public karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja dalam organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi kepuasan masyarakat.
3. Responsivitas, adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, merupakan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang implik maupun yang eksplisit (Lenvine, 1990).
5. Akuntabilitas, kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal juga seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat.

Dari beberapa penjelasan diatas tersebut dapat dipahami bahwa untuk dapat meningkatkan kinerja suatu organisasi sangat diperlukan penilaian terhadap organisasi yang akan dinilai kinerjanya. Tentunya tiap orang memiliki pandangan dan cara tersendiri dalam melakukan penilaian kinerja organisasi tersebut.

## 2.3 Pelayanan Publik

Salah satu tujuan dari kinerja pemerintah yang baik yaitu untuk memberikan pelayanan publik. Menurut Sinambela (2008: 5) “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.” Selanjutnya sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu:

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, menurut Komarudin (2014: 27) yaitu:

perlu memperlihatkan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut harus adanya prinsip yang dapat memberikan pedoman bagi para penyelenggara dalam memberikan pelayanan.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif dengan desain deskriptif, hal ini berarti bahwa dalam penelitian ini digambarkan tentang hasil penelitian mengenai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran yang telah dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu dengan wawancara, observasi, dokumentasi. Semua itu dilakukan secara mendalam oleh peneliti guna mendapatkan data dan fakta yang akurat untuk diuraikan secara deskriptif.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah 15 orang yang terdiri dari 9 orang Perangkat Desa Cijulang, Ketua Badan Permusyawaratan Desa Cijulang, dan 5 orang dari masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Desa Cijulang.

### 3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Studi Kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari buku-buku dan bahan pustaka lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti penulis.
- b. Studi Lapangan, yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian dengan cara:
  - 1) Wawancara, merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
  - 2) Observasi, merupakan suatu pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti.
  - 3) Dokumentasi, merupakan pengumpulan data melalui arsip, catatan, dan segala bentuk peraturan perundang – undangan, dan sebagainya.

#### 1.2 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Mereduksi data, artinya memilih data dan informasi yang sesuai dengan tema penelitian kemudian di analisis.
- 2) Menyajikan data yang telah di analisis dari reduksi data.
- 3) Menarik kesimpulan dari dari penyajian data yang telah ada, baik dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.
- 4) Melakukan interpretasi data dan menguji validitas data yang telah ditarik kesimpulannya dengan menggunakan triangulasi.
- 5) Membahas kesimpulan akhir setelah dilakukan uji validitas data.

### 3.6 Jadwal Penelitian

Penelitian ini berlangsung dalam rentang waktu enam bulan, terhitung mulai bulan Februari 2018 sampai dengan bulan Juli 2018.

## 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk memudahkan pemahaman dalam pembahasan penelitian maka penulis akan memaparkan fokus kajian penelitian. Fokus kajiannya adalah Kinerja Pemerintah Desa yang merupakan kinerja organisasi dalam pelayanan publik, dengan aspek kajian adalah pengukuran kinerja organisasi publik menurut Dwiyanto dkk (2017: 50-51), dilakukan dengan dimensi-dimensi sebagai berikut:

1. Produktivitas, dengan indikator:
  - a. Adanya kemanfaatan yang dirasakan masyarakat terkait layanan yang diberikan oleh pemerintah desa.
  - b. Pemerintah desa dapat melakukan inovasi pelayanan yang dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pemerintah desa.
2. Kualitas Layanan, dengan indikator:
  - a. Pemerintah Desa mampu memberikan informasi tentang prosedur pelayanan yang diberikan.
  - b. Adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa terkait pelayanan publik.
3. Responsivitas, dengan indikator:
  - a. Pemerintah desa mampu mengenali kebutuhan masyarakat.
  - b. Pemerintah desa mampu menyusun agenda dan prioritas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.
  - c. Pemerintah desa dapat mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, dengan indikator:
  - a. Pemerintah Desa dapat bekerja dengan tanggungjawab sesuai dengan peraturan dan prosedurnya
  - b. Adanya kesadaran dari setiap pegawai untuk bertanggungjawab dalam bekerja.
5. Akuntabilitas, dengan indikator:
  - a. Pemerintah desa mampu menerapkan kebijakan secara konsisten sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat.
  - b. Pemerintah desa memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam proses pelayanan sesuai dengan norma yang berkembang dalam masyarakat.

### 4.1 Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan beberapa informan, maka dapat diuraikan pembahasan mengenai Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam pembahasan sebagai berikut:

#### 1. Produktivitas

Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *general accounting office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan

seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Untuk dapat dilakukan oleh pemerintah desa perlu adanya inovasi pelayanan yang dapat memberikan kemanfaatan yang nyata bagi masyarakat.

Maka dari itu, dimensi Produktivitas dalam kinerja pemerintah Desa Cijulang perlu ditingkatkan, hal ini dapat terlihat pada indikator produktivitas khususnya inovasi pelayanan yang masih belum ada sampai saat ini. Pemerintah desa Cijulang belum memiliki inovasi pelayanan yang dinilai mampu memberikan kemanfaatan dan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pada dimensi ini dapat dinilai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik.

## **2. Kualitas Layanan**

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja dalam organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi kepuasan masyarakat.

Kualitas layanan dari aspek pemberian informasi yang dilakukan pemerintah desa sudah cukup baik, ini dibuktikan dengan adanya papan pengumuman serta penyampaian informasi yang lebih intensif dilakukan kepala dusun selaku pemerintah desa, meskipun pada pelaksanaannya tidak seratus persen informasi itu dapat di tanggapinya masyarakat. Tetapi setidaknya pemerintah desa sudah terlihat dalam penyampaian informasi. Kemudian dari aspek kepuasan masyarakat dapat dinilai cukup baik, karena sejauh ini belum terjadi keluhan yang mengakibatkan keaduan di Desa Cijulang, meskipun ada sebagian yang mengeluh, namun itu sebagian kecil.

## **3. Responsivitas**

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas dilihat dari ketiga indikator yang dijadikan acuan dalam penelitian ini terdapat satu aspek yang masih belum optimal yaitu dalam hal mengenali kebutuhan masyarakat, pemerintah desa masih mengalami kesulitan. Untuk mengetahui kebutuhan

masyarakat dalam hal pelayanan sangat sulit karena belum adanya kotak saran, rendahnya partisipasi masyarakat atau masyarakat yang acuh tak acuh terhadap jalannya pemerintahan desa serta belum adanya tim yang mengelola serta menampung aspirasi masyarakat. Baik dari segi pengaduan, pemberian saran, dan sebagainya. Untuk aspek yang lainnya pada dimensi ini pemerintah desa sudah cukup baik.

## **4. Responsibilitas**

Responsibilitas merupakan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi sesuai dengan kebijakan organisasi. Dalam hal ini pemerintah desa dalam segala aktivitas bekerja di Desa Cijulang harus sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan pada pemerintahan desa Cijulang.

Pada aspek pemerintah desa mampu bekerja sesuai dengan peraturan dan prosedur dalam hal ini masih belum optimal, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dan observasi bahwa terdapat beberapa aparat desa yang masih terlambat datang kerja, pulang lebih awal tidak sesuai peraturan kerja, dan masih ada pemerintah desa yang rangkap kerja di luar pemerintahan desa.

## **5. Akuntabilitas**

Dalam konteks ini konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal juga seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat.

Pada dimensi ini dengan dua indikatornya sudah dapat dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah desa. Dari aspek kesesuaian pemerintah desa dengan norma yang berkembang dengan masyarakat dapat dilihat pemerintah desa sudah menunjukkan sikap yang ramah dan sopan santun kepada masyarakat.

Berdasarkan pembahasan di atas tersebut, Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran pada umumnya sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa indikator yang dijadikan acuan dalam mengukur kinerja organisasi publik yang masih belum sesuai dengan pelaksanaannya atau kenyataannya di lapangan.

#### **4.2 Hambatan-Hambatan yang Mempengaruhi Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran**

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan bahwa hambatan-hambatan yang mempengaruhi Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran adalah sebagai berikut:

1. Masih minimnya sumber daya manusia pemerintah desa untuk melakukan inovasi pelayanan.
2. Belum adanya sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik, seperti kotak saran.
3. Masih rendahnya partisipasi masyarakat untuk melihat dan menilai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik.
4. Masih adanya beberapa aparatur desa yang memiliki karakter atau individu yang tidak disiplin seperti kesiangan datang ke kantor kepala desa.
5. Adanya pemerintah desa yang rangkap jabatan diluar pemerintahan desa.

Sedangkan berdasarkan pada hasil observasi di lapangan yang dilakukan, masih terdapat hambatan-hambatan pada indikator dari dimensi-dimensi mengenai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik. Hambatan-hambatan yang dimaksud dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Belum adanya kotak saran yang dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui kebutuhan masyarakat serta untuk menambah masukan bagi pemerintah desa.
2. Masih adanya ketidakdisiplinan dari pemerintah desa atau ketidaksesuaian antara peraturan dengan perilaku pemerintah desa.
3. Pemerintah desa masih kurang mampu mengetahui kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik.
4. Minimnya kreatifitas dan inovasi dari pemerintah desa dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

#### **4.3 Upaya-Upaya yang Dilakukan Guna Mengatasi Hambatan-Hambatan yang Mempengaruhi Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bahwa upaya-upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan-hambatan yang mempengaruhi Kinerja Pemerintah Desa Dalam

Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran adalah sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi di tempat yang melakukan kegiatan-kegiatan rajaban, muludan, dan kegiatan lainnya yang dihadiri perwakilan pemerintah desa.
2. Mengadakan evaluasi tiap minggu yang dihadiri oleh seluruh pemerintah desa.
3. Pemerintah desa mengadakan pelatihan dan pembinaan untuk meningkatkan kemampuan pemerintah desa.
4. Mengikutsertakan masyarakat dalam pelayanan publik.
5. Memberikan informasi yang *door to door* atau langsung ke rumah masyarakat untuk menyampaikan informasi yang darurat.
6. Melakukan musyawarah baik pada musyawarah dusun (musdus) atau musyawarah pembangunan desa (musrenbang desa).

Kemudian, berdasarkan hasil observasi di lapangan dapat dikatakan memang diperlukan beberapa upaya untuk menanggapi hambatan-hambatan pada indikator-indikator yang mempengaruhi kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik. Upaya-upaya yang dapat dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan sumber daya manusia pemerintah desa baik dengan melakukan pelatihan ataupun pembinaan yang dilakukan oleh kepala desa.
2. Melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan oleh pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik.
3. Meningkatkan kemampuan atau kepekaan terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dalam pelayanan publik.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian mengenai Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran pada umumnya cukup baik, namun masih terdapat beberapa indikator yang belum sepenuhnya sesuai dengan pelaksanaan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik, seperti masih belum adanya inovasi pelayanan, masih ada beberapa kebutuhan masyarakat yang sulit untuk dikenali oleh pemerintah desa, belum adanya sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik seperti kotak saran, serta masih

adanya pemerintah desa yang bekerja tidak sesuai peraturan.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, Pemerintah Desa Cijulang dalam pelayanan publik melakukan pelatihan dan pembinaan untuk meningkatkan kemampuan pemerintah desa, melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan oleh pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik, meningkatkan kemampuan atau kepekaan terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dalam pelayanan publik. Hal tersebut menjadi upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Cijulang untuk mengatasi hambatan tersebut serta sebagai upaya untuk terus meningkatkan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran.

### 5.1 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat peneliti berikan yaitu sebagai berikut:

1. Agar pelaksanaan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan public berjalan dengan optimal, sebaiknya Pemerintah Desa Cijulang berfokus terhadap beberapa indikator yang masih belum terlaksana dengan baik dan perlu ditingkatkan lagi seperti inovasi pelayanan, mengenali kebutuhan masyarakat, bekerja dengan tanggung jawab sesuai peraturan dan prosedur, serta adanya tanggung jawab dari setiap pegawai dalam bekerja dengan cara:
  - a. Melaksanakan pelatihan dan pembinaan bagi pemerintah desa dan melakukan evaluasi secara berkala.
  - b. Menambah fasilitas dan sarana prasarana yang mendukung kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik seperti menyediakan kotak saran.
  - c. Meningkatkan kepekaan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan serta meningkatkan kedisiplinan pemerintah desa.
2. Sebaiknya hambatan-hambatan yang dihadapi mengenai kinerja pemerintah desa

dalam pelayanan public di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran agar selalu diminimalisir dan diatasi dengan cepat supaya dapat meningkatkan kinerja pemerintah desa dan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

3. Selain upaya-upaya yang sudah dilakukan selama ini, sebaiknya Pemerintah Desa Cijulang melakukan studi banding ke desa lain mengenai kinerja pemerintah desa khususnya pada desa-desa yang sudah melakukan inovasi pelayanan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, dkk. 2017. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fahmi, Irham. 2013. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Komarudin. 2014. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Genesindo.
- Mukarom, Zaenal, dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sujadi, Firman, dkk. 2014. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. Jakarta: Bee Media Pustaka.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik