

Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis

Deby Gandevyanti

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih lemahnya kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis. Terlihat bahwa pemerintah desa kurang mampu melaksanakan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan mudah baik dari segi waktu, biaya maupun prosedur pelayanan, serta kurang responsive terhadap apa yang menjadi kebutuhan atau kepentingan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka rumusan masalahnya adalah: 1) Bagaimana kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis? 2) Hambatan-hambatan apa yang mempengaruhi kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis? 3) Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan-hambatan yang mempengaruhi kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis? Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan untuk keperluan pembahasan hasil penelitian digunakan pendekatan kualitatif dengan informan sebanyak 10 orang yang terdiri dari 1 orang Kepala Desa, 4 orang Perangkat Desa, serta 5 orang masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan dari Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis. Tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa indikator yang belum dapat dilaksanakan dengan baik. Adapun hal yang menjadi menghambat pelaksanaannya adalah keterbatasan petugas maupun sarana prasarana yang mendukung kepuasan pelanggan. Upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan tersebut adalah memaksimalkan pemberian pelayanan baik dari segi proses maupun output pelayanannya serta memaksimalkan pemanfaatan sarana prasarana yang tersedia.

Kata Kunci: *Kinerja Organisasi, Pelayanan Publik*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sejak diberlakukannya otonomi daerah yang berdasarkan asas desentralisasi di Indonesia, kegiatan pelayanan publik menjadi salah satu kegiatan yang harus mendapat perhatian penuh dari setiap aparatur pemerintah, sebab salah satu tujuan dari pemberian otonomi kepada daerah adalah untuk meningkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat, di samping untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, maupun untuk percepatan keberhasilan pelaksanaan pembangunan di daerah.

Daerah yang diberi otonomi oleh pemerintah pusat disebut dengan daerah otonom, yaitu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Adapun yang termasuk dalam daerah

otonom adalah meliputi daerah-daerah Provinsi dan Kabupaten atau Kota. Kemudian dalam setiap daerah otonom terdapat institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, yang kemudian disebut dengan penyelenggara pelayanan publik. Keberadaan penyelenggara pelayanan publik tersebut tidak hanya sampai di tingkat daerah Kabupaten atau Kota tetapi sampai pada tingkat Desa, dimana Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintahan Desa merupakan penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan di Negara Kesatuan Republik

Indonesia, yang berarti bahwa Pemerintah Desa merupakan organisasi pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat serta terdapat di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah Desa dituntut untuk dapat melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Namun, untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang baik tidaklah mudah, banyak hal yang perlu diperhatikan, dan dilakukan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pula diperlukan adanya dukungan dari berbagai faktor termasuk kinerja organisasi yang berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik tersebut. Kinerja organisasi merupakan ukuran pencapaian satu organisasi terhadap visi, misi, serta tujuan dari pada organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja organisasi sangat diperlukan dalam pelayanan publik, sebab jika kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik sudah baik, maka pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik. Ukuran dari pada optimal tidaknya kinerja organisasi publik dapat diukur dari produktivitas yang menyangkut tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan, orientasi kualitas layanan kepada pelanggan, responsivitas yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, serta akuntabilitas publik. Selain dari pada itu untuk mewujudkan kinerja yang optimal dalam pelayanan publik, maka harus ada dukungan berupa sumber daya manusia aparatur yang memadai baik secara kuantitas maupun kualitas, serta tersedianya sarana dan prasarana juga fasilitas pelayanan yang memadai.

Namun berdasarkan fakta di lapangan, kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmanggung Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis masih memiliki kelemahan. Hal ini salah satunya disebabkan oleh sumber daya manusia aparatur desa yang kurang memadai, yang berdampak pada kurang efektif dan efisiennya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga produktivitas pelayanan menjadi tidak maksimal. Responsivitas aparatur desa yang dirasakan oleh masyarakat pun masih kurang, sehingga kebutuhan atau kepentingan masyarakat tidak terpenuhi secara maksimal. Hal tersebutlah yang menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang telah diberikan.

Berikut adalah data hasil observasi awal yang penulis lakukan di Kantor Kepala Desa Bojongmanggung Kecamatan Cijeungjing

Kabupaten Ciamis yang merupakan organisasi penyelenggara pelayanan publik, berkenaan dengan masih lemahnya kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Desa Bojongmanggung yang ditandai dengan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Pemerintah desa kurang mampu melaksanakan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan mudah baik dari segi waktu, biaya maupun prosedur pelayanan. Contohnya aparatur desa mengerjakan pelayanan secara administratif dengan leha-leha, padahal masyarakat yang meminta pelayanan sudah menunggu lama.
2. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kurang efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Contohnya dalam memberikan pelayanan administratif sering kali aparatur melakukan kekeliruan dalam membuat redaksi, atau misalnya yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah surat keterangan tidak mampu tapi yang diberikan hanya sebatas surat keterangan yang isinya menjelaskan tentang penghasilan, tanpa ada redaksi yang menjelaskan bahwa masyarakat tersebut tidak mampu.
3. Pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Contohnya dikarenakan masyarakat yang merasa kenal dengan aparatur didahulukan dalam penanganannya, di samping itu fasilitas, sarana, dan prasarana di tempat pelayanan masih kurang.
4. Pemerintah desa kurang responsiveterhadap apa yang menjadi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Contohnya aparatur desa sempat kebingungan dalam membuat redaksi pada surat keterangan tidak mampu yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dari adanya permasalahan-permasalahan yang penulis temukan di lapangan, mendorong penulis untuk mengetahui lebih jauh mengenai permasalahan-permasalahan tersebut dengan cara mengadakan suatu penelitian, dengan judul : **Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kepala Desa Bojongmanggung Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang ada pada latar belakang penelitian di atas, permasalahan dalam penelitian ini yaitu masih lemahnya kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmanggung Kecamatan

Cijeungjing Kabupaten Ciamis, maka selanjutnya dilakukan penyusunan rumusan masalah yang diawali dari fokus permasalahan dan dilanjutkan dengan penyusunan pertanyaan penelitian.

Adapun fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : *“Sejauhmana kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis?”*

Selanjutnya untuk mempermudah proses penganalisaan dan pembatasan penelitian, berdasarkan fokus permasalahan tersebut, penulis menyusun pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- a. Bagaimana kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis?
- b. Hambatan-hambatan apa yang mempengaruhi kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis?
- c. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan-hambatan yang mempengaruhi kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis?

II. TINJAUAN TEORITIS

2.1 Pengertian Kinerja Organisasi

Kinerja adalah ukuran keberhasilan seseorang atau sekelompok orang dalam mencapai tujuan, yang telah ditetapkan sebelumnya. Withmore (Lijan Poltak Sinambela, 2012: 6) mengemukakan bahwa ‘Kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu.’ Sedangkan ‘Organisasi secara umum dapat diartikan sebagai bentuk formal sekelompok manusia dengan tujuan individualnya masing-masing yang bekerja sama dalam suatu proses tertentu untuk mencapai tujuan bersama.’ (Mukarom dan Wijaya Laksana, 2015: 25).

Sehingga dapat dipahami bahwa kinerja organisasi adalah ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan, serta visi, misi organisasi yang telah ditetapkan bersama. Sebagaimana definisi mengenai kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Bastian (Hessel Nogi S. Tangkilisan, 2007: 175) yaitu ‘Sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi, organisasi tersebut.’

Kemudian untuk mengetahui sejauh mana kinerja suatu organisasi, maka dibutuhkan pengukuran atau penilaian terhadap kinerja organisasi tersebut. Dwiyanto (Hessel Nogi S. Tangkilisan, 2007: 176) mengemukakan ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap adalah sebagai berikut :

1. Produktivitas
Konsep produktivitas ini tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan.
2. Orientasi Kualitas Layanan Kepada Pelanggan
Karena akses informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka ini bisa menjadi salah satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
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.
4. Akuntabilitas
Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal juga seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan ini dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dari pemaparan teori pengukuran kinerja organisasi di atas dapat dipahami bahwa kinerja suatu organisasi publik akan berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut kepada pelanggan atau masyarakat, sehingga kualitas pelayanan menjadi suatu ukuran penting dalam kinerja organisasi publik.

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Teori Ilmu Administrasi Negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan.

Menurut Sedarmayanti (2009:243) ‘Pelayanan adalah melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang’. Kemudian menurut Pasolong (2008:128) pelayanan adalah ‘Sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.’

Kemudian pengertian publik secara umum adalah “Sekelompok individu dalam jumlah besar.” (Hardiyansyah 2011: 3). ‘Publik dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti orang banyak. Berbeda dengan pengertian massa secara umum, publik tidak berkumpul dalam tempat tertentu, tetapi tersebar.’(Mukarom dan Wijaya Laksana, 2015: 85)

Sehingga mengenai definisi pelayanan publik Ratminto dan Atik Septi Winarsih (Hardiyansyah, 2011: 11) memberikan definisi terhadap pelayanan publik atau pelayanan umum yaitu :

Sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan umum atau pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai :

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan rumusan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah :

Pasal 1

1. Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu suatu teknik penelitian yang menggambarkan secara umum tentang fakta-fakta yang ditemukan di lapangan yang kemudian dianalisis menggunakan peraturan

perundang-undangan yang berlaku ataupun teori-teori menurut para ahli yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti dengan maksud tujuan bukan untuk menguji hipotesis tertentu tetapi untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang sedang diteliti.

Seperti yang dikemukakan oleh Nazir (Andi Prastowo, 2012: 186) bahwa metode deskriptif adalah ‘Suatu metode yang digunakan untuk meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa masa sekarang.’

Di samping itu, mengingat penelitian ini hanya terdiri dari satu variabel, maka untuk keperluan pembahasan hasil penelitian digunakan pendekatan kualitatif, yang menurut Andi Prastowo(2012: 24) pengertiannya adalah :

Metode penelitian kualitatif adalah metode (jalan) penelitian yang sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek pada latar alamiah tanpa ada manipulasi di dalamnya dan tanpa ada pengujian hipotesis, dengan metode-metode yang alamiah ketika hasil penelitian yang diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran-ukuran kuantitas, namun makna (segi kualitas) dari fenomena yang diamati.

3.2 Data Dan Sumber Data

3.2.1 Data

Data dalam penelitian kualitatif merupakan informasi atau penjelasan mengenai proses secara kronologi yang memberikan penjelasan mengenai objek yang sedang diteliti. Pohan (Andi Prastowo, 2012: 204) mengemukakan bahwa ‘Data adalah fakta, informasi atau keterangan.’

3.2.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif merupakan sumber atau asal-muasal data yang berupa informasi, penjelasan maupun keterangan tentang objek yang sedang diteliti didapatkan. Bugin (2013: 129) mengemukakan bahwa :

Sumber data adalah salah satu yang paling vital dalam penelitian. Dalam hal ini sumber data merupakan kunci utama dalam penelitian kualitatif karena peneliti harus mampu memahami sumber data mana yang harus digunakan dalam penelitian. Terdapat dua sumber dalam penelitian kualitatif ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Berdasarkan penjelasan di atas sumber primer dari penelitian kualitatif ini yaitu Kepala Desa dan Perangkat Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis yang ada kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan

publik di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis, sebanyak 4 (orang).

ini berkaitan dengan pelayanan publik, maka sumber primer dalam penelitian ini melibatkan masyarakat yang telah meminta dan mendapat pelayanan dari Desa Bojongmengger diperkirakan sebanyak 5 orang.

Sedangkan untuk sumber sekunder dalam penelitian ini yaitu terdiri dari arsip-arsip, dokumen-dokumen, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan kajian kinerja organisasi dalam pelayanan publik, serta buku-buku atau literatur yang berkaitan dengan kajian kinerja organisasi dan pelayanan publik, atau buku-buku dan literatur lain yang berkaitan dengan kajian penelitian yang sedang diteliti untuk melengkapi pembahasan dan untuk mendukung sumber primer yang berasal dari sumber aslinya.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan, adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur dan sumber bacaan yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.
2. Studi lapangan, adalah teknik mengumpulkan, meneliti dan menyeleksi data yang diperoleh secara langsung di lokasi penelitian. Pelaksanaan studi lapangan dilakukan dengan cara:
 - a) Observasi
Sutrisno Hadi (Andi Prastowo, 2012: 220) menerangkan bahwa 'Pengamatan (observasi) merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian.'
 - b) Wawancara
Pengertian wawancara menurut Prastowo (Andi Prastowo, 2012: 212) tidak lain adalah 'Suatu metode pengumpulan data yang berupa pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide dengan tanya jawab secara lisan sehingga dapat dibangun makna dalam suatu topik.'

3.4 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (Andi Prastowo, 2012: 241) analisis data kualitatif adalah 'Suatu proses analisis yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu

reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.'

Berdasarkan teori di atas penulis melakukan analisis data dengan tiga tahapan sesuai dengan metode Miles dan Huberman yaitu :

1. Reduksi data
Pengertian dari pada reduksi data menurut Miles dan Huberman (Andi Prastowo, 2012:243) yaitu 'Merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dengan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.'
2. Penyajian data
Penyajian data di sini merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. "Dengan demikian, kita (sebagai seorang penganalisis) dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar atukah terus melangkah melakukan analisis yang berguna." (Andi Prastowo, 2012: 244-245).
3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi.
Dari awal pengumpulan data, peneliti harus sudah mulai mengerti arti dari hal-hal yang ditemui. Dari data yang diperoleh di lapangan maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai akhir dari proses penelitian tersebut. Kesimpulan-kesimpulan hasil penelitian juga harus diverifikasi dengan cara:
 1. Memikir ulang selama penulisan.
 2. Meninjau ulang catatan lapangan.
 3. Meninjau kembali dan tukar pikiran antar teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif.
 4. Upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

Penulis menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis dengan mengacu kepada dimensi sebagai berikut:

TABEL 4.1
REKAPITULASI PEMBAHASAN MENGENAI KINERJA ORGANISASI DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEPALA DESA BOJONGMENGGER
KECAMATAN CIEJUNGJING KABUPATEN CIAMIS

Indikator	Hasil pembahasan		
1. Produktivitas			
a) Kejelasan biaya yang digunakan dalam pelayanan			Sebanyak 10 (sepuluh) orang atau 100% menjawab bahwa tidak ada kejelasan biaya yang digunakan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas.
b) Kesesuaian jumlah petugas pelayanan dengan kebutuhan layanan	Sebanyak 6 (enam) orang informan atau 60% menerangkan bahwa jumlah petugas pelayanan dengan kebutuhan layanan sudah sesuai,	Sebanyak 4 (empat) orang informan atau 40% merangkan bahwa jumlah petugas pelayanan dengan kebutuhan layanan sudah cukup sesuai.	
c) Kemudahan prosedur pemberian pelayanan	4 (empat) orang informan atau 40% menerangkan bahwa prosedur pemberian pelayanan yang ada sudah tergolong mudah	4 (empat) orang atau 40% mengemukakan bahwa prosedur pemberian pelayanan yang ada sudah tergolong cukup mudah	2 (dua) orang atau 20 % menyatakan bahwa prosedur pemberian pelayanan yang ada justru tergolong tidak mudah
d) Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan	6 (enam) orang informan atau 60% mengemukakan bahwa petugas menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu	4 (empat) orang informan atau 40% menyatakan bahwa petugas menyelesaikan pelayanan dengan cukup tepat waktu	

2. Orientasi kualitas layanan kepada pelanggan			
a) Kenyamanan dalam proses pelayanan	Sebanyak 5 (lima) orang informan atau 50% menyatakan bahwa pelanggan sudah merasa nyaman dalam proses pelayanan	Sebanyak 3 (tiga) orang informan atau 30% menyatakan bahwa pelanggan sudah merasa cukup nyaman dalam proses pelayanan	Sebanyak 2 (dua) orang informan atau 20% menyatakan bahwa dirinya sebagai pelanggan merasa tidak nyaman dalam proses pelayanan.
b) Perlakuan adil dalam proses pelayanan	Sebanyak 4 (empat) orang informan atau 40% menyatakan bahwa pelanggan sudah merasa diperlakukan adil dalam proses pelayanan.	Sebanyak 4 (empat) orang informan atau 40% yang lain menyatakan bahwa pelanggan sudah merasa cukup diperlakukan adil dalam proses pelayanan.	2 (dua) orang informan atau 20% menyatakan bahwa pelanggan merasa belum sepenuhnya diperlakukan dengan adil dalam proses pelayanan.
c) Kesesuaian antara tuntutan dan kebutuhan peminta pelayanan	Sebanyak 6 (enam) orang informan atau 60% menyatakan antara tuntutan dan kebutuhan peminta pelayanan sudah sesuai.	Sebanyak 4 (empat) orang informan atau 40% menyatakan bahwa antara tuntutan dan kebutuhan peminta pelayanan sudah cukup sesuai.	
d) Kepuasan pelayanan yang diberikan oleh petugas	Sebanyak 2 (dua) orang informan atau 20% mengemukakan bahwa pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas.	Sebanyak 5 (lima) orang informan atau 50% mengemukakan bahwa pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas.	3 (tiga) orang informan atau 30% mengemukakan bahwa pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas.
3. Responsivitas,			

a) Petugas memahami jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat	5 (lima) orang informan atau 50% mengemukakan bahwa petugas sudah mampu untuk memahami jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.	4 (empat) orang informan atau 40% mengemukakan bahwa petugas sudah cukup mampu untuk memahami jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.	1 (satu) orang informan atau 10% mengemukakan bahwa petugas tidak selalu mampu untuk memahami jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
b) Petugas memberikan penjelasan mengenai pelayanan yang diberikan			10 (sepuluh) orang informan atau 100% menyatakan bahwa petugas tidak selalu memberikan penjelasan mengenai pelayanan yang diberikan
c) Petugas sigap terhadap permintaan layanan	2 (dua) orang informan 20% menyatakan bahwa petugas sudah bersikap sigap terhadap permintaan layanan.	5 (lima) orang informan atau 50% menyatakan bahwa petugas cukup bersikap sigap terhadap permintaan layanan	3 (tiga) orang informan atau 30% menyatakan bahwa petugas tidak selalu bersikap sigap terhadap permintaan layanan
d) Petugas menanggapi keluhan pelanggan	6 (enam) orang informan atau 60% mengemukakan bahwa petugas menanggapi keluhan pelanggan dengan baik	4 (empat) orang informan atau 40% mengemukakan bahwa petugas menanggapi keluhan pelanggan dengan cukup baik.	
4. Akuntabilitas			
a) Petugas bekerja dengan jujur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Sebanyak 10 orang informan atau 100% menyatakan bahwa petugas sudah bekerja dengan jujur dalam		

	memberikan pelayanan kepada masyarakat		
b) Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	sebanyak 5 (lima) orang atau 50% mengemukakan bahwa petugas sudah lebih mendahulukan kepentingan pelanggan dibandingkan kepentingan pribadinya		5 (lima) orang informan atau 50% mengemukakan bahwa petugas tidak selalu lebih mendahulukan kepentingan pelanggan dibandingkan kepentingan pribadinya
c) Adanya tanggung jawab petugas dalam proses pelayanan	7 (tujuh) orang informan atau 70% mengemukakan bahwa petugas sudah bertanggungjawab dalam proses pelayanan	3 (tiga) orang informan atau 30% mengemukakan bahwa petugas sudah cukup bertanggungjawab dalam proses pelayanan.	
d) Adanya jaminan legalitas pelayanan yang diberikan	10 (sepuluh) orang informan atau 100% mengemukakan bahwa sudah ada jaminan legalitas dalam pelayanan yang diberikan.		
Jumlah (%)	48,75%	27,50%	23,75%

Sumber: Hasil penelitian mengenai kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmenger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis Tahun 2016

Berdasarkan jawaban dari para informan yang telah ditentukan sebelumnya dalam pelaksanaan wawancara yang penulis lakukan dapat diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan kinerja organisasi di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis sudah baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dari 16 indikator sebagai dasar ukuran penelitian, terdapat 14 (empat belas) indikator tingkat kinerja suatu organisasi publik dikatakan sudah dapat dilaksanakan dengan baik dengan jumlah persentase (48,75%). Kemudian terdapat 11 (sebelas) indikator tingkat kinerja suatu organisasi publik dikatakan sudah dapat dilaksanakan dengan cukup baik dengan jumlah persentase (27,50%), serta terdapat 9 (sembilan) indikator tingkat kinerja suatu organisasi publik dikatakan belum dapat dilaksanakan dengan baik dengan jumlah persentase (23,75%).

Kemudian berdasarkan penelitian melalui observasi yang dilakukan penulis di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis, dapat diperoleh gambaran bahwa indikator-indikator ukuran kinerja organisasi dalam pelayanan publik sudah dapat dilaksanakan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa indikator yang belum dapat dilaksanakan secara optimal, seperti: tidak

adanya kejelasan biaya yang digunakan dalam pelayanan, masih ada ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pelanggan serta perlakuan kurang adil dari petugas pelayanan dalam proses pelayanan yang memicu adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, masih ada jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang tidak sepenuhnya dapat dipahami oleh petugas, petugas tidak selalu memberikan penjelasan mengenai pelayanan yang ia berikan, serta petugas tidak selalu bersikap sigap terhadap permintaan pelayanan.

4.2 Hambatan-Hambatan Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis

Pelaksanaan dari pada kinerja organisasi dalam pelayanan publik tidaklah terlepas dari adanya hambatan-hambatan, oleh karena itu penulis menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hambatan-hambatan yang mempengaruhi kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis dengan mengacu kepada dimensi sebagai berikut:

TABEL 4.2
REKAPITULASI HASIL PEMBAHASAN MENGENAI
HAMBATAN-HAMBATAN YANG MEMPENGARUHI KINERJA ORGANISASI DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEPALADESA BOJONGMENGGER KECAMATAN
CIJEUNGJING KABUPATEN CIAMIS

No	Indikator	Pembahasan
1	Produktivitas,	
	a) Kejelasan biaya yang digunakan dalam pelayanan	Perbedaan tingkat ekonomi masyarakat Desa Bojongmengger, sehingga tidak semua masyarakat mampu untuk membayar biaya yang digunakan dalam pelayanan.
	b) Kesesuaian jumlah petugas pelayanan dengan kebutuhan layanan	Penyelenggara pelayanan tidak menemukan adanya hambatan dalam menyesuaikan jumlah petugas dengan kebutuhan layanan.
	c) Kemudahan prosedur pemberian pelayanan	Penyelenggara pelayanan tidak menemukan adanya hambatan dalam memberikan kemudahan dalam prosedur pemberian pelayanan.
	d) Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan	Ketidakhadiran petugas maupun Kepala Desa

2	Orientasi kualitas layanan kepada pelanggan	
	a) Kenyamanan dalam proses pelayanan	Kursi tunggu untuk pelanggan yang masih kurang.
	b) Perlakuan adil dalam proses pelayanan	Perbedaan penilaian masyarakat serta perbedaan sikap dan watak petugas.
	c) Kesesuaian antara tuntutan dan kebutuhan peminta pelayanan	Masih adanya masyarakat yang tidak tahu apa yang harus ia minta dari desa untuk dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhannya
	d) Kepuasan pelayanan yang diberikan oleh petugas	Keterbatasan petugas maupun sarana prasarana yang mendukung kepuasan pelanggan.
3	Responsivitas	
	a) Petugas memahami jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat	Keterbatasan pengetahuan petugas.
	b) Petugas memberikan penjelasan mengenai pelayanan yang diberikan	Keterbatasan pengetahuan petugas.
	c) Petugas sigap terhadap permintaan layanan	Pekerjaan lain yang harus segera diselesaikan.
	d) Petugas menanggapi keluhan pelanggan	Penyelenggara pelayanan tidak menemukan adanya hambatan dalam menanggapi keluhan pelanggan.
4.	Akuntabilitas	
	a) Petugas bekerja dengan jujur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Penyelenggara pelayanan tidak menemukan adanya hambatan dalam bekerja dengan jujur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
	b) Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	Adanya pekerjaan lain yang harus segera diselesaikan, rapat yang harus diikuti oleh seluruh Perangkat Desa, serta keperluan pribadi yang mendesak.
	c) Adanya tanggung jawab petugas dalam proses pelayanan	Penyelenggara pelayanan tidak menemukan adanya hambatan untuk bersikap tanggung jawab dalam proses pelayanan.
	d) Adanya jaminan legalitas dalam pelayanan yang diberikan	Ketidakhadiran Kepala Desa untuk memberikan tanda tangan.

Berdasarkan hasil wawancara, kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmenger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis masih menghadapi adanya hambatan-hambatan. Dalam hal ini hambatan-hambatan yang dihadapi berdasarkan pada indikator-indikator sebagai

dasar ukurannya, dapat dilihat terdapat 5 (lima) indikator yang tidak menghadapi hambatan-hambatan, sedangkan terdapat 11 (sebelas) indikator yang masih menghadapi adanya hambatan-hambatan. Kemudian hambatan-hambatan dimaksud dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Perbedaan tingkat ekonomi masyarakat Desa Bojongmenger, sehingga tidak semua masyarakat mampu untuk membayar biaya yang digunakan dalam pelayanan.
2. Masih adanya masyarakat yang tidak tahu apa yang harus ia minta dari desa untuk dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhannya
3. Keterbatasan petugas maupun sarana prasarana yang mendukung kepuasan pelanggan.
4. Ketidakhadiran Kepala Desa untuk memberikan tanda tangan.
5. Adanya pekerjaan lain yang harus segera diselesaikan di samping tugas untuk memberikan pelayanan, rapat yang harus diikuti oleh seluruh Perangkat Desa, serta keperluan pribadi yang mendesak.

Sedangkan berdasarkan hasil observasi di lapangan penulis memang melihat bahwa masih terdapat beberapa indikator dari dimensi-dimensi mengenai ukuran tingkat kinerja organisasi publik yang masih menghadapi hambatan-hambatan, sebagaimana halnya pada indikator kenyamanan dalam proses pelayanan, indikator petugas memahami jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, serta indikator petugas sigap terhadap permintaan layanan. Kemudian hambatan-hambatan dimaksud dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kurangnya kursi tunggu yang dapat digunakan oleh pelanggan selama menunggu penyelesaian pelayanan maupun pada saat

menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan.

2. Kurangnya pengetahuan petugas dalam memenuhi jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, hal tersebut menunjukkan kualitas sumber daya manusia petugas yang masih perlu ditingkatkan.
3. Adanya pekerjaan lain, atau kepentingan lain yang pada akhirnya membatasi petugas untuk dapat bersikap memenuhi permintaan layanan dari masyarakat.

4.3 Upaya-Upaya Yang Dilakukan Guna Mengatasi Hambatan-Hambatan yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kepala Desa Bojongmenger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis

Kinerja organisasi dalam pelayanan publik tidak terlepas dari adanya hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya oleh sebab itu diperlukan adanya upaya-upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan-hambatan yang ditemukan, untuk menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan mengenai upaya-upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan-hambatan yang mempengaruhi kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmenger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis dengan mengacu kepada dimensi sebagai berikut:

TABEL 4.3
REKAPITULASI HASIL PEMBAHASAN MENGENAI UPAYA-UPAYA YANG
DILAKUKAN GUNA MENGATASI HAMBATAN-HAMBATAN YANG MEMPENGARUHI
KINERJA ORGANISASI
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEPALA DESA BOJONGMENGGER
KECAMATAN CIJEUNGJING KABUPATEN CIAMIS

No	Indikator	Pembahasan
1	Produktivitas,	
	a) Kejelasan biaya yang digunakan dalam pelayanan	Penyelenggara pelayanan tidak melakukan upaya karena apa yang menjadi hambatan dianggap alasan yang baik untuk tidak menetapkan kejelasan biaya pelayanan.
	b) Kesesuaian jumlah petugas pelayanan dengan kebutuhan layanan	Penyelenggara pelayanan tidak melakukan upaya karena jumlah petugas pelayanan dengan kebutuhan layanan sudah sesuai.
	c) Kemudahan prosedur pemberian pelayanan	Penyelenggara pelayanan tidak melakukan upaya karena prosedur pemberian pelayanan yang ada sudah tergolong

		mudah
	d) Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan	Saling membantu antar petugas agar pelayanan dapat selesai dengan tepat waktu.
2	Orientasi kualitas layanan kepada pelanggan	
	a) Kenyamanan dalam proses pelayanan	Berusaha memberikan kenyamanan melalui sikap petugas, serta memaksimalkan sarana prasarana yang tersedia.
	b) Perlakuan adil dalam proses pelayanan	Bersikap sama kepada semua masyarakat yang meminta pelayanan tanpa melihat siapa dan dari mana.
	c) Kesesuaian antara tuntutan dan kebutuhan peminta pelayanan	Petugas memberikan penjelasan terlebih dahulu, agar antara tuntutan dengan kebutuhan masyarakat tersebut sesuai.
	d) Kepuasan pelayanan yang diberikan oleh petugas	Memaksimalkan pemberian pelayanan baik dari segi proses maupun output pelayanannya.
3	Responsivitas	
	a) Petugas memahami jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat	Meminta penjelasan kepada masyarakat terkait apa yang ia butuhkan, meningkatkan daya tanggap petugas menghafal dan memahami jenis-jenis pelayanan yang bisa saja diminta oleh masyarakat serta belajar dari pengalaman.
	b) Petugas memberikan penjelasan mengenai pelayanan yang diberikan	Memberikan penjelasan yang rinci kepada masyarakat dengan bahasa yang mudah dimengerti.
	c) Petugas sigap terhadap permintaan layanan	Berusaha agar tetap sigap dan ingat bahwa kepentingan masyarakat tetap harus didahulukan serta tidak leha-leha dan secepatnya menyelesaikan pekerjaan yang sedang dikerjakan.
	d) Petugas menanggapi keluhan pelanggan	Penyelenggara pelayanan tidak melakukan upaya karena keluhan pelanggan sudah dapat di tanggapi dengan baik.
4.	Akuntabilitas	
	a) Petugas bekerja dengan jujur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Penyelenggara pelayanan tidak melakukan upaya karena petugas sudah bekerja dengan jujur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
	b) Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	Behenti sejenak dari pekerjaan yang sedang dikerjakan untuk melayani masyarakat, mengesampingkan pekerjaan terlebih dahulu, berusaha mementingkan kebutuhan masyarakat, mengusahakan ada petugas yang menggantikan kegiatan pelayanan.
	c) Adanya tanggung jawab petugas dalam proses	Penyelenggara pelayanan tidak melakukan upaya karena petugas sudah bersikap tanggung jawab dalam proses

	pelayanan	pelayanan.
	d) Adanya jaminan legalitas dalam pelayanan yang diberikan	Mengusahakan agar mendapatkan tanda tangan Kepala Desa sebelum ia pergi. Mengscan tanda tangan Kepala Desa yang digunakan hanya apabila Kepala Desa berhalangan untuk bisa memberikan tanda tangannya.

Berdasarkan hasil wawancara untuk menghadapi hambatan-hambatan yang mempengaruhi kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmenger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis dilakukan beberapa upaya. Dalam hal ini upaya-upaya yang dilakukan berdasarkan pada indikator-indikator sebagai dasar ukurannya, yaitu terdapat 6 (enam) indikator yang tidak memerlukan upaya guna mengatasi hambatan, sedangkan terdapat 10 (sepuluh) indikator lainnya memerlukan upaya guna mengatasi hambatan. Upaya-upaya yang dimaksud dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Saling membantu antar petugas agar pelayanan dapat selesai dengan tepat waktu.
2. Berusaha memberikan kenyamanan melalui sikap petugas, serta memaksimalkan sarana prasarana yang tersedia.
3. Bersikap sama kepada semua masyarakat yang meminta pelayanan tanpa melihat siapa dan dari mana.
4. Petugas memberikan penjelasan terlebih dahulu, agar antara tuntut dengan kebutuhan masyarakat tersebut sesuai.
5. Memaksimalkan pemberian pelayanan baik dari segi proses maupun output pelayanannya.
6. Meningkatkan daya tanggap petugas pelayanan
7. Memberikan penjelasan yang rinci kepada masyarakat dengan bahasa yang mudah dimengerti agar masyarakat bisa mengerti tentang pelayanan yang diberikan.
8. Mengingat bahwa kepentingan masyarakat tetap harus didahulukan serta tidak leha-leha dan secepatnya menyelesaikan pekerjaan yang sedang dikerjakan.
9. Berhenti sejenak dari pekerjaan yang sedang dikerjakan untuk melayani masyarakat.
10. Mengusahakan ada petugas yang menggantikan kegiatan pelayanan apabila petugas yang biasa memberikan pelayanan sedang tidak ada.
11. Mengusahakan agar mendapatkan tanda tangan Kepala Desa sebelum ia pergi. Mengscan tanda tangan Kepala Desa yang digunakan hanya apabila Kepala Desa

berhalangan untuk bisa memberikan tanda tangannya.

Kemudian berdasarkan hasil observasi di lapangan dapat dikatakan memang diperlukan beberapa upaya guna mengatasi indikator-indikator yang masih mempunyai hambatan. Upaya-upaya dimaksud oleh penulis dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Melakukan musyawarah antara pihak penyelenggara pelayanan dengan masyarakat atau yang mewakilinya untuk menetapkan kejelasan biaya yang digunakan dalam pelayanan publik.
2. Memaksimalkan sarana prasarana yang tersedia dengan cara pemanfaatan sarana prasarana seperti kursi tunggu yang hanya boleh digunakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman selama menunggu penyelesaian pelayanan maupun pada saat menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan.
3. Meningkatkan pengetahuan petugas agar lebih memahami lagi mengenai jenis-jenis pelayanan yang dapat diminta oleh masyarakat.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan, mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, sampai pada analisis data dalam penelitian ini, kemudian penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmenger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis secara umum sudah cukup baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis di Kantor Kepala Desa Bojongmenger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis, diperoleh gambaran bahwa indikator-indikator ukuran kinerja organisasi dalam pelayanan publik sudah dapat dilaksanakan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa indikator yang belum dapat dilaksanakan dengan baik, yang ditandai dengan: tidak adanya kejelasan biaya yang

- digunakan dalam pelayanan, masih ada ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pelanggan serta perlakuan kurang adil dari petugas pelayanan dalam proses pelayanan yang memicu adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, masih ada jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang tidak sepenuhnya dapat dipahami oleh petugas, petugas tidak selalu memberikan penjelasan mengenai pelayanan yang ia berikan, serta petugas tidak selalu bersikap sigap terhadap permintaan pelayanan.
2. Hambatan-hambatan yang mempengaruhi kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis diantaranya sebagai berikut:
 - a. Perbedaan tingkat ekonomi masyarakat Desa Bojongmengger, sehingga tidak semua masyarakat mampu untuk membayar biaya yang digunakan dalam pelayanan.
 - b. Masih adanya masyarakat yang tidak tahu apa yang harus ia minta dari desa untuk dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhannya.
 - c. Kurangnya kursi tunggu yang dapat digunakan oleh pelanggan selama menunggu penyelesaian pelayanan maupun pada saat menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan.
 - d. Kurangnya pengetahuan petugas dalam memenuhi jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, hal tersebut menunjukkan kualitas sumber daya manusia petugas yang masih perlu ditingkatkan.
 - e. Adanya pekerjaan lain, atau kepentingan lain yang pada akhirnya membatasi petugas untuk dapat bersikap memenuhi permintaan layanan dari masyarakat.
 3. Upaya-upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan-hambatan yang mempengaruhi kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis berdasarkan hasil wawancara dapat diuraikan sebagai berikut:
 - a. Melakukan musyawarah antara pihak penyelenggara pelayanan dengan masyarakat atau yang mewakilinya untuk menetapkan kejelasan biaya yang digunakan dalam pelayanan publik.
 - b. Saling membantu antar petugas agar pelayanan dapat selesai dengan tepat waktu.

- c. Memaksimalkan sarana prasarana yang tersedia dengan cara pemanfaatan sarana prasarana seperti kursi tunggu yang hanya boleh digunakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman selama menunggu penyelesaian pelayanan maupun pada saat menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan.
- d. Meningkatkan pengetahuan petugas agar lebih memahami lagi mengenai jenis-jenis pelayanan yang dapat diminta oleh masyarakat.
- e. Mengusahakan agar mendapatkan tanda tangan Kepala Desa sebelum ia pergi. Mengsakan tanda tangan Kepala Desa yang digunakan hanya apabila Kepala Desa berhalangan untuk bisa memberikan tanda tangannya.

5.2 Saran

Melihat dari kesimpulan penelitian yang penulis kemukakan sebelumnya, kemudian penulis dapat mengemukakan beberapa saran atau rekomendasi sebagai bahan pertimbangan dalam mengoptimalkan kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis, yang dapat penulis uraikan sebagai berikut :

1. Mengenai kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis, petugas pelayanan harus mampu memahami jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, mengetahui redaksi dari setiap surat keterangan yang bisa diminta oleh masyarakat kepada pihak Pemerintah Desa Bojongmengger. Petugas harus lebih sigap dan tidak leha-leha dalam mengerjakan apa yang menjadi tuntutan pelanggan, tidak dibarengi dengan mengobrol ataupun bercanda dengan rekan kerjanya selama proses melayani pelanggan. Akan lebih baik lagi apabila petugas bisa membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, baik dari segi kenyamanan, keadilan, sikap petugas selama pelayanan berlangsung, serta hasil dari pelayanan tersebut.
2. Untuk menghindari adanya hambatan-hambatan yang mempengaruhi kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis di kemudian hari maka sebagai petugas pelayanan pihak Pemerintah Desa Bojongmengger Kecamatan

- Cijeungjing Kabupaten Ciamis seyogyanya dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam pelayanan publik berkaitan dengan pemahaman petugas pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat atau pelanggan, kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, serta kesigapan dan sikap lebih mementingkan kebutuhan masyarakat atau pelanggan dibandingkan kepentingan pribadi.
3. Diperlukan adanya upaya-upaya lain yang dapat dilakukan oleh pihak Pemerintah Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis, khususnya petugas pelayanan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi secara optimal, maka diperlukan adanya daya tanggap sertapengetahuan petugas mengenai kebutuhan masyarakat terhadap surat-surat yang bisa didapatkannya dari pihak Desa, adanya sikap ingin membuat masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan, dengan memberikan kenyamanan selama pelayanan, bersikap adil dan tidak membedakan, bersikap sigap dan tidak leha-leha dalam mengerjakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, serta adanya sikap mendahulukan kepentingan pelanggan atau masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi.

Mengingat adanya keterbatasan dari penulis dalam melakukan penelitian ini, maka diharapkan di waktu yang akan datang pihak-pihak lain yang hendak melakukan penelitian dengan fokus kajian yang sama dapat meneliti lebih lanjut mengenai permasalahan-permasalahan diluar indikator-indikator dalam penelitian ini, diantaranya seperti: tingkat pengaruh motivasi pegawai terhadap kinerja organisasi dalam pelayanan publik, serta tingkat peran Kepala Desa sebagai pemimpin dalam meningkatkan kinerja organisasi dalam pelayanan publik, sehingga diharapkan dapat memperoleh hasil yang lebih efektif dalam menganalisis kajian kinerja organisasi dalam pelayanan publik tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

- Mukarom, Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Prespektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasind.

B. Dokumen

- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Identitas Penulis

Deby Gandevyanti, dilahirkan pada tanggal 11 Januari tahun 1995 di Ciamis, adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Galuh, Ciamis. Penulis berdomisili diTinggal di Dusun Bojong RT 003 RW 001 Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.