

# **KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAH DESA CIBOGO KECAMATAN PADAHERANG KABUPATEN PANGANDARAN**

**Miftahul Khoer<sup>1</sup>, Etih Henriyani<sup>2</sup>, R.Rindu Garvera<sup>3</sup>**

*Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia <sup>1,2,3</sup>*

E-mail: miftahulkhoer49@gmail.com

## **ABSTRAK**

*Latar belakang penelitian ini bahwa kinerja pelayanan administrasi Pemerintah Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran belum dilakukan secara optimal, hal ini terlihat dari Jam kerja pegawai kurang sesuai dengan prosedur yang berlaku, pelayanan administrasi kurang berjalan dengan baik, mutu pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat kurang memuaskan Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran . Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Informan sebanyak 7 orang. Teknik pengumpulan data adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara) dan dokumentasi. Penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif melalui pengolahan data hasil wawancara dan observasi untuk ditarik kesimpulan sehingga dapat menjawab permasalahan dalam penelitian. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kurangnya sumber daya manusia pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengalami ketidaksesuaian dengan kurang kedisiplinannya aparatur desa dalam bekerja sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang berjalan dengan baik, seperti dalam pelayanan pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk dan pengantar surat lainnya, hal itu menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cukup lama. Hambatan-hambatan, seperti kurangnya kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, kurang pemahannya masyarakat terhadap apa yang mereka butuhkan. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam meningkatkan Kinerja pelayanan administrasi pemerintah Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran diantaranya memberikan sosialisasi terhadap masyarakat melalui ketua RT dan RW sehingga dapat disampaikan kepada masyarakat, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah desa cibogo menyiapkan pelayanan tiga menit jadi dengan aplikasi yang akan luncur pada bulan agustus tahun 2021 dan melakukan pendekatan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang mereka butuhkan, serta memberika pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat.*

**Kata Kunci :** *Kinerja, Pelayanan Administrasi, Pemerintah Desa Cibogo*

## **PENDAHULUAN**

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan Administrasi penduduk seperti pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pengantar Kartu Keluarga (KK), Pengantar Surat Pindah, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dan Surat Izin Usaha bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Namun dalam realitasnya, masih ada kecenderungan masyarakat diposisikan sebagai pihak melayani bukan yang dilayani.

Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurangberkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan sub-sistem dari system penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintahan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Syukuri dalam Kadir (2015:137) menjelaskan bahwa untuk mendapatkan kinerja yang optimal di perlukan 4 (empat) persyaratan, yaitu:

- 1) Kapasitas SDM yang memadai, kemampuan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap mental dan moral, loyalitas dan dedikasi dari eksekutif akan sangat mendukung bagi terwujudnya

- kinerja daerah yang optimal;
- 2) Rekrutmen yang baik, untuk mendapatkan pegawai yang *quaified* diperlukan suatu mekanisme dan proses rekrutmen yang tertata dengan baik dan benar;
  - 3) Pembinaan yang memadai, untuk meningkatkan kinerja maka perlunya upaya pembinaan untuk meningkatkan kapasitasnya secara terencana dan berkelanjutan; dan
  - 4) Pengawasan masyarakat, baik oleh lembaga perwakilan rakyat, maupun media massa dan masyarakat secara langsung perlu dilaksanakan dan ditingkatkan secara terus-menerus.

Menurut Carlzon dalam Wasistino (2003:16) mengatakan, bahwa abad ke-21 sebagai “abad pelanggan”, dalam arti para pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat. Berangkat dari pemikiran tersebut, dikaitkan dengan kondisi riil Pegawai Kantor Desa Cibogo, Kecamatan Padaherang, Kabupaten Pangandaran sebagai tempat penelitian ini menurut pengamatan awal penelitian, menunjukkan bahwa kinerja pelayanan administrasi pemerintah Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran masih rendah. Hal itu terlihat dari indikator-indikator sebagai berikut :

Berbagai macam bentuk keluhan dari masyarakat dalam merasakan pelayanan yang diberikan tidak sesuai

dengan apa yang di harapkan, Kantor desa yang menjadi pelaksana penting dalam birokrasi yang mana memiliki tugas dan wewenang di bidang pelayanan publik antara lain, pelayanan dari pembuatan surat sebagai berikut :

1. Pengantar Kartu Keluarga (KK),
2. Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP),
3. Pengantar surat pindah,
4. Pengantar akte kelahiran,
5. Surat nikah,
6. Surat keterangan tidak mampu.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kecakapan dalam memberikan pelayanan adalah bagian dari masalah yang ditunjukkan di lapangan di antaranya tidak maksimal dan optimalnya pelayanan yang di berikan oleh pemerintahan desa cibogo.

## KAJIAN PUSTAKA

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning*. Definisi ini dikemukakan oleh Mahsum yang dikutip dalam Sembiring (2012:81).

Menurut Sembiring (2012:81) menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian kebijakan

/program/kegiatan dengan sejumlah sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Senada dengan pendapat tersebut, menurut Pamungkas dalam Dadang Juliantara (2005:38) menjelaskan bahwa kinerja adalah penampilan cara-cara untuk menghasilkan sesuatu hasil yang diperoleh dengan aktivitas yang dicapai dengan suatu unjuk kerja.

Menurut Garvera Rindu.R 2018 Secara umum dapat dijelaskan bahwa dalam mewujudkan efektivitas pelayanan umum dari aparat pemerintah terhadap warga masyarakat pengguna jasa pelayanan melalui kualitas disiplin kerja aparat pemerintah yang memadai, maka birokrat mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif.

Sejalan dengan pendapat Henriyani Etih 2018 bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja birokrasi pemerintah di Indonesia antara lain factor budaya, faktor individu, faktor organisasi dan manajemen serta faktor politik oleh Karena itu keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintah khususnya pengawasan jalannya pemerintah dalam berbagai aspek sangat penting dan perlu media yang memadai.

kinerja secara sederhana adalah prestasi kerja atau hasil pelaksanaan kerja. Istilah kinerja berasal dari kata *performance*. Kinerja (*performance*) adalah catatan hasil (*outcomes*) yang

dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu.

Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan M. Nur Rianto (2010:211).

Menurut Moenir dalam (Abdul Kadir 2015 :108 ) , pelayanan merupakan : “ untuk memenuhi kebutuhan, manusia berusaha baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara langsung melalui aktivitas orang lain aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung inilah yang dinamakan pelayanan”.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada Masyarakat yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman (dalam Suryanto, 2003 : 8), mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan

konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik. Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Daviddow dan Utal (dalam Sutopo dan Suryanto, 2003 : 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah informan sebanyak 7 orang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah studi lapangan (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Teknik analisis data yang digunakan yaitu : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan.

Menurut Hadari Nawawi (1998:63), penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/ melukiskan keadaan subjek/ objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Moleong (2014: 4) mendefinisikan bahwa: “Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian

yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”.

Lebih lanjut Moleong (2014 : 6) yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah : Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dll, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Hasil dari penelitian ini hanya mendeskripsikan atau mengkonstruksikan wawancara-wawancara mendalam terhadap subjek penelitian sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai Kinerja Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran.

Pengolahan dan analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang dilakukan untuk mengidentifikasi tentang Kinerja Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran.

Aktivitas dalam menganalisis data kualitatif menurut Sugiyono (2012:189) yaitu antara lain:

### a. Reduksi Data (Reduction Data)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemisahan, perhatian pada penyederhanaan,

pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Laporan atau data yang diperoleh di lapangan akan dituangkan dalam bentuk uraian yang lengkap dan terperinci. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya akan cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya.

Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Data yang diperoleh dari lokasi penelitian dituangkan dalam uraian laporan lengkap dan terperinci. Laporan lapangan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal penting kemudian dicari tema atau polanya.

b. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil wawancara yang dituangkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif, dan didukung oleh dokumen-dokumen, serta foto-foto maupun gambar sejenisnya untuk diadakannya suatu kesimpulan.

c. Penarikan Kesimpulan (Concluding Drawing)

Penarikan kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan intisari dari rangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara. Dalam melakukan analisis data kualitatif dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data, proses yang bersamaan tersebut meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Adapun Teknik Pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara sebagai berikut :

1. Observasi

observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan dan non-partisipan. Jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi partisipan. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah pada Kinerja Pelayanan Administrasi Pemerintah

Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran. Dalam penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana Kinerja Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran.

## 2. Wawancara

Sugiyono (2012:211), mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tersebut. Dalam melakukan wawancara, peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk diajukan, dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan, oleh karena itu jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti termasuk kedalam jenis wawancara terstruktur.

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah dipersiapkan.

## 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang (Sugiyono, 2012:213). Hasil

penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel kalau didukung oleh dokumen-dokumen yang bersangkutan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kinerja Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran

#### a. Ekonomi

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa pekerjaan dalam Kinerja Pelayanan Administrasi Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran sudah mempunyai sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan dan skill untuk pelayanan yang prima dan pelayanan yang diselenggarakan mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit. Hal ini ditunjang dengan adanya sarana komputer yang memadai, adanya pengecekan berulang dari perangkat desa terhadap hasil pekerjaan, dan untuk menghindari kesalahan dalam bekerja, Kepala Desa menerapkan pengawasan yang ketat terhadap kinerja Aparatur Desa. Meskipun ada beberapa kinerja yang tidak sesuai dengan hal tersebut, itu dikarenakan pemerintah Desa kurang memperbaiki kinerjanya dari yang sudah terlaksana.

Berdasarkan hasil penelitian tentang Kinerja Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran melalui wawancara dan observasi pada aspek Ekonomi dapat dijelaskan bahwa selama ini pelayanan

administrasi sudah melakukan pekerjaan dengan hasil yang cukup baik dan sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan dan skill untuk pelayanan yang prima begitu pula dengan pelayanan yang diselenggarakan mudah, cepat, tepat tidak berbelit belit. Namun masih ada pelayanan yang masih kurang optimal dan perlu dibenahi dalam pelaksanaannya seperti kecepatan pelayanan administrasi dan kedisiplinan pelayanan administrasi desa dalam tugasnya.

Uraian diatas terkait dengan definisi kinerja sebagaimana dijelaskan oleh Salim dan Woodward dalam Mukarom dan Laksana (2016:55-56) yang menyatakan bahwa: “Economy atau ekonomi adalah penggunaan sumber daya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik”.

Berdasarkan uraian diatas, maka Kinerja Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran telah dicapai dengan hasil cukup baik. Adapun hal yang masih dianggap kurang yaitu : kemampuan pelayanan administrasi pemerintah Desa dalam mencapai sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan dan skill yang prima ditandai dengan pencapaian yang masih rendah, hal ini disebabkan masih kurangnya kedisiplinan dalam bekerja, dan kurang memahami standar operasional prosedur yang seharusnya dilaksanakan. Sehingga pelayanan

administrasi pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pelaksanaannya perlu ditunjang proses manajemen yang baik dan penerapan standar kerja yang baik.

#### **b. Efisiensi**

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa dalam Kinerja Pelayanan Administrasi Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran sudah cukup baik dengan hasil kinerja pelayanan pemerintah desa yang memuaskan dan sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pembagian tugas dan yang jelas dalam melakukan pelayanan publik, adanya aturan atau alur proses pelayanan public, dan adanya laporan rutin dari perangkat desa terkait dengan hasil dan pencapaian kerjanya. Namun masih ada yang kurang optimal dan perlu dibenahi dalam pelaksanaannya seperti kecepatan pelayanan administrasi dan kedisiplinan perangkat Desa dalam tugasnya.

Berdasarkan hasil penelitian tentang kinerja pelayanan administrasi pemerintah Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Paangandaran melalui wawancara dan observasi pada aspek hasil kinerja pelayanan pemerintah desa yang memuaskan dan sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik. Namun masih ada yang kurang optimal dan perlu dibenahi dalam pelaksanaannya seperti memperhatikan



standar kerja yang telah ditetapkan dengan harapan dapat tercipta kinerja pelayanan administrasi yang baik.

Uraian diatas terkait dengan definisi kinerja sebagaimana dijelaskan oleh Salim dan Woodward dalam Mukarom dan Laksana (2016:55-56) yang menyatakan bahwa: “Efficiency atau efisiensi adalah keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik”.

Berdasarkan uraian diatas, maka kinerja pelayanan administrasi pemerintah desa untuk aspek hasil kinerja pelayanan pemerintah desa yang memuaskan dan sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik di Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran dapat terlaksana dengan baik, hal ini pemerintah Desa yang profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga pelayanan administrasi dari aspek efisiensi terlihat dari pentingnya kualitas kinerja yang mendukung pada pelayanan administrasi. Hal ini ditunjang dengan pelayanan administrasi yang memiliki sikap baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **c. Efektivitas**

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa Kinerja Pelayanan Administrasi Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran

sudah cukup baik dengan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya dan adanya komunikasi yang harmonis antara pemberi layanan dan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan adanya aturan yang jelas jika meninggalkan kantor di dalam jam kerja. Namun masih ada yang kurang optimal dalam memaksimalkan jam kerja nya seperti datang dan pulang tidak tepat pada waktunya.

Berdasarkan hasil penelitian tentang kinerja pelayanan administrasi pemerintah Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran melalui wawancara dan observasi pada aspek efisiensi dapat dijelaskan bahwa selama ini pelayanan administrasi pemerintah desa sudah mulai meningkatkan disiplin dalam menggunakan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya. Namun masih ada yang kurang optimal dalam memaksimalkan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya masih ada yang terlambat khususnya pada saat masuk pagi dan pada jam masuk setelah istirahat siang yaitu jam 13 : 00 WIB, dan ada juga pegawai yang tidak menggunakan waktu kerjanya dengan baik untuk keperluan pribadi.

Uraian diatas terkait dengan definisi kinerja sebagaimana dijelaskan oleh Salim dan Woodward dalam Mukarom dan Laksana

(2016:55-56) yang menyatakan bahwa: “Effectiveness atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, dalam bentuk target, sasaran jangka panjang, ataupun misi organisasi”.

Berdasarkan uraian diatas, maka kinerja pelayanan administrasi pemerintah Desa untuk aspek efisiensi masih kurang baik. Hal ini menjadi temuan yaitu lemahnya kedisiplinan pelayanan administrasi pemerintah desa dalam mencapai efisiensi kinerja yang ditandai dengan pencapaian efisiensi kinerja pelayanan administrasi yang masih rendah. Sehingga kinerja pelayanan administrasi pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat dalam pelaksanaannya perlu ditunjang dengan kompetensi pelayanan administrasi yang memadai dan disiplin waktu dalam bekerja.

#### **d. Equity atau keadilan**

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa dalam Kinerja Pelayanan Administrasi Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran sudah cukup baik dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membebda-bedakan dan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya arahan dari kepala desa tentang pentingnya kesadaran dalam menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya dan adanya kerjasama antar perangkat Desa dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Namun masih ada

yang kurang optimal dan perlu dibenahi dalam pelaksanaannya seperti memperhatikan standar kerja yang telah ditetapkan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kinerja pelayanan administrasi pemerintah Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran melalui wawancara dan observasi pada aspek Equity atau keadilan dapat dijelaskan bahwa selama ini pelayanan administrasi melakukan pelayanan administrasi dengan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat tidak membeda-bedakan dan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur, itu dikarenakan pelayanan administrasi pemerintah desa melakukan perbaikan terhadap kinerja dari yang sudah dilakukan.

Uraian diatas terkait dengan definisi kinerja sebagaimana dijelaskan oleh Salim dan Woodward dalam Mukarom dan Laksana (2016:55-56) yang menyatakan bahwa: “Equity atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan”.

Berdasarkan uraian diatas, maka kinerja pelayanan administrasi berdasarkan aspek Equity atau keadilan sudah terlaksana dengan baik bagi masyarakat. Selanjutnya pemberian pelayanan administrasi pemerintah Desa Cibogo Kecamatan Padaherang

Kabupaten Pangandaran sudah melakukan dengan baik, karena pemerintah Desa dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan dan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat tidak membedakan antara masyarakat dari yang kaya hingga yang miskin semuanya diberikan pelayanan yang sama.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian terkait Kinerja Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran, dapat disimpulkan sebagai berikut :

Kinerja pelayanan administrasi pemerintah Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran sudah dilaksanakan namun kurang optimal. Hal ini terlihat dari kurangnya sumber daya manusia pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengalami ketidak sesuaian dengan kurang kedisiplinannya aparatur desa dalam bekerja, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang berjalan dengan baik, seperti dalam pelayanan pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk dan pengantar surat lainnya, hal itu menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cukup lama, kurang kesigapan aparatur desa kepada masyarakat.

Hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan Kinerja pelayanan

administrasi pemerintah Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran diantaranya kurangnya kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, kurang pahami masyarakat terhadap apa yang mereka butuhkan.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam meningkatkan Kinerja pelayanan administrasi pemerintah Desa Cibogo Kecamatan Padaherang Kabupaten Pangandaran diantaranya pemberian pendidikan dan pelatihan, seminar, study banding serta bentuk-bentuk latihan yang lain menunjang terhadap kompetensi perangkat desa, pembinaan secara berkelanjutan dengan metode dan prosedur pembinaan serta tujuan dan sasaran berdaya guna, penggunaan system informasi yang didukung oleh kelengkapan teknologi seperti computer dan jaringan internet, dan memberikan informasi yang akurat, utuh dan benar kenyataannya untuk disampaikan kepada masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Juliantara, Dadang (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Kadir, Abdul. (2015). *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*.

- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja. Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia
- Sembiring, Masana. (2012). *Budaya & Kinerja Organisasi : Perspektif Organisasi Pemerintah*. Bandung : Fokus Media.
- Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Wastiono, sadu. (2002). *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Kapita Selekta
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Garvera, rindu. (2018). *Jurnal. Kinerja aparat Desa dalam pelayanan publik di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis*. (Jurnal Moderat) No 1.vol 4
- Henriyani, etih. (2018). *Jurnal. Pengawasan masyarakat dan kinerja birokrasi pemerintah*. (Jurnal Moderat) No 1.vol 4