

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

Dede Mugni Labib<sup>1</sup>, Kiki Endah<sup>2</sup>, Budi Setiadi<sup>3</sup>

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

E-mail: dedemugni97@gmail.com

## ABSTRAK

*Penelitian ini di latar belakang oleh belum optimalnya kinerja pemerintah Desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi studi Wawancara, Observasi, Dokumentasi, Triangulasi. Informan dalam penelitian ini sebanyak 15 orang. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini dengan cara Tahap reduksi data, penyajian data, dan Mencari Kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada dimensi produktivitas belum dapat dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator Pemerintah desa dapat melakukan inovasi pelayanan yang dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pemerintah desa tersebut belum dapat dilakukan dengan baik. Pada dimensi kualitas layanan belum dapat dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut disebabkan masih pada indikator adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa terkait pelayanan publik belum berjalan dengan baik. Pada dimensi responsivitas sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut disebabkan semua indikator sudah dilaksanakan dan berjalan dengan baik oleh Pemerintahan Desa Cijulang. Pada dimensi akuntabilitas sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat diketahui dari indikator – indikator pada dimensi akuntabilitas sudah berjalan dengan baik.*

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

## PENDAHULUAN

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 terletak di Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran Provinsi Jawa Barat. Desa Cijulang merupakan salah satu desa dari tujuh desa yang berada di Kecamatan Cijulang. Secara geografis

Desa Cijulang berada pada wilayah yang strategis, karena desa tersebut berada pada jalur yang menghubungkan antara Kabupaten Pangandaran dengan Kabupaten Tasikmalaya. Desa Cijulang berbatasan dengan Desa Kondangjajar (sebelah utara), Desa Batukaras (sebelah timur dan selatan), dan Desa Kertayasa (sebelah barat).

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 desa yang strategis itu, maka Desa Cijulang di sisi lain dapat menjadi sorotan masyarakat terkait kinerja pemerintah desa Cijulang dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakatnya.

Berdasarkan observasi awal, diketahui bahwa terdapat permasalahan pada kinerja pemerintah Desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran yaitu sebagai berikut:

1. Masih terdapat petugas pelayanan di kantor Desa Cijulang yang masih terlambat masuk kantor, sehingga pelayanan terhadap masyarakat jadi terlambat. Seperti karena keterlambatan petugas yang

- seharusnya waktu pelayanan dibuka mulai dari jam 09.00, karena petugasnya terlambat akhirnya masyarakat harus menunggu sampai petugasnya datang.
2. Kurangnya informasi prosedur pelayanan, sehingga masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui prosedur pelayanan di kantor Desa Cijulang. Sehingga masyarakat yang harus bolak – balik karena ada persyaratan pengajuan administrasi kependudukan yang kurang lengkap.
  3. Terdapat keluhan masyarakat tentang waktu penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu penyelesaian yang diberikan oleh petugas pelayanan di kantor Desa Cijulang. Seperti waktu penyelesaian surat izin usaha yang dijanjikan adalah satu hari, menjadi lebih dari satu hari.
  4. Terdapat keluhan masyarakat tentang respon petugas yang terkesan acuh terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di kantor Desa Cijulang. Seperti masyarakat yang datang tidak langsung direspon oleh petugas, sehingga masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan petugas.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran”.

## KAJIAN PUSTAKA

Pencapaian kinerja dalam suatu lembaga instansi pemerintah (termasuk pemerintah desa) sering diukur dari sudut pandang masing-masing *stakeholder*, misalnya lembaga legislatif, instansi pemerintah, pelanggan, pemasok, dan masyarakat umum. Darmawan (2009: 83) mengemukakan bahwa kinerja pada dasarnya merupakan “salah satu perwujudan aktivitas kehidupan manusia, baik yang bersifat aktivitas fisik maupun aktivitas mental, dan kinerja merupakan suatu kerja yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia sehari-hari.” Dari pendapat di atas tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya kinerja itu selalu ada dan selalu dilakukan oleh manusia setiap hari. Hal ini dapat dilihat dari berbagai aktivitas manusia disetiap harinya, baik sebagai pegawai, pengusaha, pedagang, petani, pelajar, dan lain sebagainya.

Selanjutnya Ndraha (dalam Pasolong, 2010: 175) mengemukakan bahwa ‘kinerja adalah manifestasi dari hubungan kerakyatan antara masyarakat dengan pemerintah.’ Sedangkan Widodo (dalam Pasolong, 2010: 175) mengatakan bahwa ‘kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.’

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.

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.” Sedangkan Malinowski (dalam Fathoni, 2006: 22) mendefinisikan organisasi sebagai ‘suatu kelompok orang yang bersatu dalam tugas-tugas atau tugas umum, terikat pada lingkungan tertentu, menggunakan alat teknologi dan patuh pada peraturan.’ Begitu pula Chester Barnard (dalam Fathoni, 2006: 22) berpendapat bahwa ‘organisasi ada bila orang-orang berhubungan satu sama lain, mau menyumbangkan kegiatan-kegiatan atau bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama.’

Swanson (dalam Keban, 2014: 193) mengungkapkan bahwa : Kinerja organisasi mempertanyakan apakah tujuan atau misi organisasi telah sesuai dengan kenyataan kondisi atau faktor ekonomi, politik, dan budaya yang ada; apakah memiliki kepemimpinan; modal dan infrastruktur dalam mencapai misinya; apakah kebijakan budaya, dan sistem insentifnya mendukung pencapaian kinerja yang diinginkan; dan apakah organisasi tersebut menciptakan dan memelihara kebijakan-kebijakan seleksi dan pelatihan, dan sumber dayanya.

Sedarmayanti (2014: 261) mengatakan bahwa “penilaian kinerja adalah urusan sistemik, tentang kekuatan/kelebihan dan kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang atau kelompok.” Selanjutnya Kumorotomo (dalam Sinambela, 2012: 187) mengemukakan kriteria yang dapat dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi publik antara lain:

1. Efisiensi, menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan dalam mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomi tercapai.
2. Efektivitas.
3. Keadilan.
4. Daya tanggap.

Adanya penilaian kinerja yang dilakukan dapat memberikan manfaat baik untuk organisasi, sasaran organisasi maupun lingkungan yang berada dalam suatu organisasi tersebut. Manfaat dari pengukuran kinerja organisasi dikemukakan oleh Bastian (dalam Tangkilisan, 2005: 173) yaitu ‘akan mendorong pencapaian tujuan organisasi dan akan memberikan umpan balik untuk upaya perbaikan secara terus menerus (berkelanjutan).’ Kemudian secara lebih jelasnya manfaat dari pengukuran kinerja organisasi menurut Bastian (dalam Tangkilisan, 2005: 173) adalah sebagai berikut:

1. Memastikan pemahaman para pelaksana dan ukuran yang

- digunakan untuk pencapaian prestasi;
2. Memastikan tercapainya skema prestasi yang disepakati;
  3. Memonitor dan mengevaluasi kinerja dengan perbandingan antar skema kerja dengan pelaksanaannya;
  4. Memberikan penghargaan maupun hukuman yang objektif atas prestasi pelaksanaan yang telah diukur, sesuai dengan sistem pengukuran yang telah disepakati;
  5. Menjadikannya sebagai alat komunikasi antara bawahan dengan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi;
  6. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi;
  7. Membantu proses kegiatan organisasi;
  8. Memastikan bahwa pengambilan keputusan telah dilakukan dengan objektif;
  9. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan
  10. Mengungkapkan permasalahan yang terjadi.

Ratminto dan Winarsih (dalam Hardiansyah, 2011: 11) memberikan definisi terhadap pelayanan publik atau pelayanan umum yaitu:

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.

Kemudian Sudrajat, 2010: 19) mendefinisikan bahwa: Pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Kinerja organisasi dan pelayanan publik pada dasarnya memiliki keterkaitan yang sangat erat karena dalam pelayanan yang baik maka salah satunya didukung oleh kinerja yang baik pula.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Surjadi (2012: 57) bahwa: Perbaikan kualitas pelayanan harus senantiasa didasarkan pada "... hasil evaluasi kinerja atau hasil pengkajian kinerja yaitu bagaimana kinerja, apa faktor penyebabnya dan bagaimana mengatasinya, dengan memprioritaskan pada unsur pelayanan yang mendapatkan *score* rendah dari pengukuran indeks kepuasan pelanggan ...".

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti guna mengumpulkan data dan informasi

dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 9 orang dari pemerintah desa, 1 orang dari BPD dan 5 orang dari masyarakat yang telah meminta dan mendapat pelayanan dari Desa Cijulang. Teknik analisis data yang digunakan berupa reduksi data, penyajian data dan Mencari Kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Dimensi Produktivitas**

#### **a. Adanya kemanfaatan yang dirasakan masyarakat terkait layanan yang diberikan oleh pemerintah desa**

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan 15 informan penelitian mengenai Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran, diperoleh jawaban yang sama dari 15 informan yaitu sudah adanya kemanfaatan yang dirasakan masyarakat terkait layanan yang diberikan oleh pemerintah desa. Meskipun ada beberapa dari masyarakat yang ingin lebih ditingkatkan lagi dalam segi pelayanannya.

Berdasarkan observasi langsung di lapangan yang dilakukan mengenai kemanfaatan yang dirasakan masyarakat terkait layanan yang diberikan oleh pemerintah desa sudah baik. pada kenyataannya masyarakat

merespon dengan baik dan menikmati hasil dari kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik.

#### **b. Pemerintah desa dapat melakukan inovasi pelayanan yang dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pemerintah desa tersebut.**

Berdasarkan hasil wawancara dari informan penelitian mengenai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran, diperoleh jawaban dari informan 1 dan informan 4, bahwa pemerintah desa sejauh ini sudah melakukan inovasi pelayanan yang dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat berupa percepatan pelayanan. Sedangkan menurut informan ke 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, dan 15 mengemukakan bahwa pemerintah desa belum melakukan inovasi pelayanan yang dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat. Hal ini diakibatkan minimnya inovasi dari pemerintah desa, serta tidak adanya saran dari masyarakat. Dalam hal ini masyarakat tidak ikut berpartisipasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang baik.

Sama halnya dengan observasi langsung mengenai inovasi pelayanan yang dilakukan pemerintah desa, belum ada inovasi-inovasi yang dilakukan pemerintah desa dalam pelayanan. Jika pun ada inovasi dari segi percepatan pelayanan, contohnya dalam pembuatan KTP, namun pada

kenyataannya banyak KTP yang sampai saat ini belum selesai. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran belum melakukan inovasi pelayanan.

## **2. Dimensi Kualitas Layanan**

### **a. Pemerintah Desa mampu memberikan informasi tentang prosedur pelayanan yang diberikan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian mengenai Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran, diperoleh jawaban dari informan ke 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, dan 12 yang menyatakan bahwa pemerintah desa telah dapat memberikan informasi tentang prosedur pelayanan, sedangkan informan ke 13, 14, dan 15 menyatakan Pemerintah desa mampu memberikan informasi tentang prosedur pelayanan namun masih belum optimal dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang ketinggalan informasi serta kebingungan ketika datang ke Desa Cijulang untuk meminta pelayanan.

Jika melihat pada jawaban dari setiap informan dapat diperoleh gambaran bahwa sebanyak 12 (dua belas) orang informan menyatakan bahwa pemerintah desa sudah melakukan pemberian informasi tentang prosedur pelayanan, kemudian 3 (tiga) orang informan menyatakan

bahwa pemerintah desa belum optimal dalam memberikan informasi tentang prosedur pelayanan.

### **b. Adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa terkait pelayanan publik.**

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan beberapa informan penelitian mengenai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran, diperoleh jawaban dari informan ke 3, 4, 6, 8, 9, 10, dan 11 yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa terkait pelayanan publik sudah puas, artinya ada pada kategori baik. Sedangkan jawaban dari informan ke 1, 2, 5, 7, 12, 13, 14, dan 15 mengatakan bahwa kepuasan masyarakat dapat dikatakan cukup puas, artinya dapat dikategorikan cukup baik.

Jika melihat pada jawaban dari setiap informan mengenai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik, dapat diperoleh gambaran bahwa 7 (tujuh) orang informan mengemukakan kepuasan masyarakat sudah baik, sedangkan 8 (delapan) orang informan mengatakan kepuasan masyarakat cukup baik atau cukup puas.

Hal tersebut senada dengan hasil observasi dilapangan mengenai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik dengan indikator adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik, yaitu cukup baik. Dikatakan

cukup baik karena masih ada beberapa masyarakat yang pada kenyataannya mengeluh dalam pelayanan, meskipun tidak diungkapkan langsung kepada pemerintah desa.

### **3. Dimensi Responsivitas**

#### **a. Pemerintah Desa mampu mengenali kebutuhan masyarakat**

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan beberapa informan penelitian mengenai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran mengenai pemerintah desa mampu mengenali kebutuhan masyarakat, diperoleh jawaban dari informan ke 1 dan 10 yang mengemukakan bahwa pemerintah desa telah mampu mengenali kebutuhan masyarakat dengan baik. Sedangkan jawaban dari informan ke 11 dan 13 mengatakan bahwa pemerintah desa sudah cukup baik dalam mengenali kebutuhan masyarakat khususnya dalam pelayanan, artinya meskipun pemerintah desa mampu mengenali kebutuhan masyarakat, namun perlu ditingkatkan lagi dalam merespon kebutuhan masyarakatnya. Kemudian jawaban dari informan ke 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 14, dan 15 mengemukakan bahwa pemerintah dalam hal mengenali kebutuhan masyarakat belum optimal.

Kemudian, berdasarkan pada hasil observasi di lapangan mengenai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik, dapat dikatakan kurang baik, karena pemerintah desa terlihat masih kesulitan untuk

mengenali kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut Komarudin (2014: 28) “(4) akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah”. Hal ini menjadi acuan bahwa ketika pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah oleh masyarakat, berarti pemerintah desa telah dapat mengenali kebutuhan masyarakat.

#### **b. Pemerintah Desa mampu menyusun agenda dan prioritas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat**

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan informan penelitian mengenai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran mengenai pemerintah desa mampu menyusun agenda dan prioritas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, diperoleh jawaban dari informan ke 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, dan 15 yang mengemukakan bahwa pemerintah desa sudah mampu menyusun agenda dan prioritas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dengan baik, sedangkan jawaban dari informan ke 12, 13, dan 14 mengatakan bahwa pemerintah desa sudah cukup mampu menyusun agenda dan prioritas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi mengenai penyusunan agenda dan prioritas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat memang sudah dilakukan oleh pemerintah desa. Hal itu dilakukan

pada musrenbang desa, kemudian rapat-rapat pemerintahan desa.

**c. Pemerintah Desa dapat mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.**

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan beberapa informan penelitian, diperoleh jawaban dari semua informan yang diwawancarai yaitu 15 informan mengenai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik dengan indikator pemerintah desa dapat mengemabangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu sudah baik. Hasil wawancara menggambarkan bahwa program-program pelayanan yang telah disusun oleh pemerintah desa sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat, kemudian dapat dikembangkan dengan baik oleh pemerintah desa juga.

Berdasarkan hasil observasi kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran pada dimensi responsivitas sudah berjalan dengan baik bila dilihat dari indikator mengenai pemerintah desa dapat mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat dapat dinilai baik, pemerintah desa sudah dapat melaksanakan program-program dan mengembangkannya dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian, hasil teori dan observasi dapat digambarkan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran pada dimensi responsivitas sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut disebabkan semua indikator sudah dilaksanakan dan berjalan dengan baik oleh Pemerintahan Desa Cijulang.

**4. Dimensi Akuntabilitas**

**a. Pemerintah Desa mampu menerapkan kebijakan secara konsisten sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat**

Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan mengenai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran bila dilihat dari indikator pemerintah desa mampu menerapkan kebijakan secara konsisten sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat, diperoleh jawaban dari seluruh informan penelitian yaitu 15 (lima belas) orang informan yang mengemukakan pemerintah desa sudah mampu menerapkan kebijakan secara konsisten dengan baik.

Kemudian, berdasarkan atas apa yang ditemukan dalam melakukan penelitian berupa observasi di lapangan, penulis berpendapat bahwa kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten

Pangandaran bila dilihat dari indikator pemerintah desa mampu menerapkan kebijakan secara konsisten sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sudah dapat dilakukan oleh pemerintah desa, artinya sudah dapat dikategorikan baik.

Dengan demikian, kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran bila dilihat dari indikator pemerintah desa mampu menerapkan kebijakan secara konsisten sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sudah dilaksanakan dengan baik.

**b. Pemerintah Desa memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam proses pelayanan sesuai dengan norma yang berkembang dalam masyarakat**

Berdasarkan pada hasil wawancara dari informan penelitian mengenai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran bila dilihat dari indikator pemerintah desa memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam proses pelayanan sesuai dengan norma yang berkembang dalam masyarakat, diperoleh jawaban dari seluruh informan penelitian yaitu 15 (lima belas) orang informan mengatakan sudah baik.

Berdasarkan hasil penelitian, hasil teori dan observasi dapat digambarkan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang

Kabupaten Pangandaran bila dilihat dari dimensi akuntabilitas sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat diketahui dari indikator – indikator pada dimensi akuntabilitas sudah berjalan dengan baik.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian mengenai Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran, maka dapat disimpulkan bahwa:

Pada dimensi produktivitas belum dapat dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator Pemerintah desa dapat melakukan inovasi pelayanan yang dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pemerintah desa tersebut belum dapat dilakukan dengan baik.

Pada dimensi kualitas layanan belum dapat dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut disebabkan masih pada indikator adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa terkait pelayanan publik belum berjalan dengan baik.

Pada dimensi responsivitas sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut disebabkan semua indikator sudah dilaksanakan dan berjalan dengan baik oleh Pemerintahan Desa Cijulang.

Pada dimensi akuntabilitas sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat diketahui dari indikator – indikator pada dimensi akuntabilitas sudah berjalan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Darmawan, E, 2009, *Ruang Publik dalam Arsitektur Kota*, Badan Penerbit UNDIP., Semarang.
- Fathoni. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rineka Cipta.
- Garis, R. R., Garvera, R. R., & Sihabudin, A. A. (2021). Analisis Tipe Kepemimpinan Demokratis Kepala Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Karangjaladri Kabupaten Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 291-301.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Keban, Yeremias, T, 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi. Publik, Konsep, Teori dan Isu (Edisi Ketiga)*, Gava Media., Yogyakarta.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Sedarmayanti. 2014. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar.
- Sinambela, 2012. *Kinerja Pegawai*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sudrajat, 2010. *Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Surjadi. 2012. *Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika.
- Tangkilisan, Hessel N.S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.

### Undang-Undang

- Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa