

ANALISIS KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA BABAKAN KECAMATAN PANGNDARAN KABUPATEN PANGANDARAN

Robiatul Awaliyah¹, Agus Nurulsyam², R.Rindu Garvera³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia^{1,2,3}

E-mail : Robiatulawaliyah091@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh target penyelesaian pekerjaan yang dikerjakan perangkat desa belum mencapai target yang telah ditentukan. Pekerjaan masih banyak terjadi kesalahan disebabkan oleh masih ada perangkat desa yang tidak bisa mengoperasikan komputer. Perangkat desa dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi masih banyak yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan. Misalnya dalam administrasi penduduk : 1) Pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), 2) Pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga (KK), 3) Pengantar surat nikah, 4) Pengantar akte kelahiran, 5) Pengantar surat pindah, 6) surat izin usaha. Pelaksanaan melalui proses yang lama dan Perangkat desa kurang mampu bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa 1) Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Babakan Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran berdasarkan penelitian secara umum dapat dikatakan secara keseluruhan sudah dilaksanakan tetapi masih belum optimal. 2) Hambatan-hambatan Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Babakan Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran berdasarkan penelitian adalah masih ada Perangkat desa yang kurang memahami suatu pekerjaan tertentu, terkendala faktor cuaca dan kondisi dan situasi mendadak yang tidak terduga, ada masyarakat yang kurang memahami prosedur dan ketentuan yang seharusnya, masih ada perangkat desa yang tidak bisa mengoperasikan komputer dengan baik, masih ada perangkat desa yang belum mahir menggunakan fasilitas yang tersedia, masih ada perangkat desa yang tidak tepat waktu datang ke kantor dan pulang tidak sesuai jam kerja, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur dan ketentuan yang ada di desa sehingga tidak sepenuhnya menyalahkan ke desa. 3) Upaya-Upaya yang Dilakukan Guna Mengatasi Hambatan Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Desa Babakan

Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran adalah mengadakan pembinaan, pelatihan baik dari pemerintah desa ,dinas, kecamatan dan kabupaten untuk memberikan pemahaman ilmu mengenai tugas pokok dan fungsi perangkat desa dalam melaksanakan pekerjaan, mengingatkan, memberikan pengetahuan dan mengkroscek pekerjaan yang belum dilaksanakan, evaluasi setiap minggu oleh kepala desa terkait setiap pekerjaan, pembinaan setiap minggu, memusyawarahkan kembali dan melakukan pembinaan dari kepala desa, dengan cara mengikuti pelatihan komputer, selalu mentaati peraturan dan ketentuan yang berlaku baik yang tertulis maupun tidak tertulis. dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang dibutuhkan dan mengedepankan pelayanan sesuai urutan.

Kata kunci : Kinerja, Perangkat desa, Pelayanan

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan pemerintahan desa merupakan penugasan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan desa dan penyelenggaraan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota . Hal ini sesuai dengan Undang-Undang No 23 tahun 2014 sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya sesuai dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan /atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Sujadi, dkk (2014: 231) “istilah Desa berasal dari bahasa sansekerta, deshi, yang artinya tanah kelahiran atau tanah tumpah darah.”

Sedangkan Hanif Nurcholis (dalam Sujadi, dkk. 2014: 231) mengatakan bahwa: “Desa adalah suatu wilayah yang ditinggali oleh sejumlah orang yang saling mengenal, hidup bergotong royong, memiliki adat istiadatnya yang relatif sama, dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan kemasyarakatannya.”

Di samping itu, perlu diketahui bahwa penyelenggaraan pemerintah desa dilakukan oleh kepala desa dan dibantu oleh perangkat desa, sebagaimana tercantum dalam pasal (25) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa bahwa: “Pemerintah Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat desa atau yang disebut dengan nama lain.” Perangkat desa berdasarkan undang undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 Desa pasal 48 terdiri atas sekretariat Desa, pelaksana kewilayahan; dan pelaksana teknis.

Berdasarkan Undang Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 Desa Pasal 49:

1. Perangkat Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya.
2. Perangkat Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diangkat oleh Kepala Desa setelah dikonsultasikan dengan Camat atas nama Bupati/Walikota
3. Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, perangkat Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab kepada Kepala Desa.

Menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, bahwa “Pemerintah desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.”.

Dalam Pasal 4 huruf (e) dan huruf (f) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dijelaskan bahwa pengaturan desa bertujuan:

1. Membentuk pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka, serta bertanggungjawab.
2. Meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum.

Dari peraturan perundang-undangan di atas tersebut dapat

diketahui bahwa pemerintah desa merupakan pemerintah yang berada paling dasar dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan demikian, Pemerintah desa menjadi garda yang terdepan dalam memberikan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan publik maka pemerintah dituntut untuk memiliki kinerja yang baik.

Sebagaimana pengertian kinerja oleh Irham Fahmi (2013: 2) bahwa “Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan yang dihasilkan selama satu periode tertentu.”

Pengukuran kinerja dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hasil kinerja yang sesuai atau tidak sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu pengukuran kinerja untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan kinerja agar bisa dilakukan evaluasi kinerja.

Sementara pengertian pelayanan umum menurut Lukman (dalam Taufiqurokman dan Evi, 2018 : 72) bahwa “pelayanan umum adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

Berdasarkan 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.

Penyelenggara pelayanan publik di desa yaitu perangkat desa sebagai aparatur pemerintah desa mempunyai tugas pokok yang antara lain tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang diharapkan bisa memberikan kinerja yang optimal. Tetapi pada kenyataannya untuk mencapai kinerja yang baik, diperlukan perangkat desa yang membentuk pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka, serta bertanggung jawab dan meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum.

Kegiatan penyelenggaraan pemerintah desa di Desa Babakan Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran dilaksanakan oleh aparatur desa dengan jumlah 15 orang yang terdiri atas Kepala Desa dan Perangkat Desa. Berikut ini data Kepala Desa dan Perangkat Desa di Desa Babakan Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran.

Pasal 1 Ayat (5) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 66 Tahun 2017 perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 82 Tahun 2015 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa

selanjutnya penulis sebut Permendagri Desa, disebutkan bahwa “Perangkat Desa adalah unsur staf yang membantu Kepala Desa dalam penyusunan kebijakan dan koordinasi yang diwadahi dalam Sekretariat Desa, dan unsur pendukung tugas Kepala Desa dalam pelaksanaan kebijakan yang diwadahi pelaksana teknis dan unsur pelaksanaan”.

Maka sangat penting pelayanan perangkat desa guna mendukung kinerja Kepala Desa, sehingga pembentukan struktur pemerintahan desa perlu dilakukan sebagai langkah menuju pelayanan yang optimal terhadap masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti temukan bahwa kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Babakan Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran belum terlaksana secara optimal. Hal ini dibuktikan dengan indikator-indikator permasalahan yang terjadi sebagai berikut:

1. Target penyelesaian pekerjaan yang dikerjakan perangkat desa belum mencapai target yang telah ditentukan. Baik di bidang pelayanan, pemerintahan dan kesejahteraan dalam pelayanan administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya.
2. Pekerjaan masih banyak terjadi kesalahan disebabkan oleh masih ada perangkat desa yang tidak bisa mengoperasikan komputer.

Misalnya di bidang pelayanan adanya keluhan masyarakat yang kesulitan mendapatkan pelayanan karena perangkat desa tidak bisa mengoperasikan komputer.

3. Perangkat desa dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi masih banyak yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan. Misalnya dalam administrasi penduduk seperti Pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga (KK), Pengantar surat nikah, Pengantar akte kelahiran, Pengantar surat pindah, surat izin usaha. Pelaksanaan melalui proses yang lama.
4. Perangkat desa kurang mampu bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dari latar belakang permasalahan-permasalahan diuraikan di atas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana analisis kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Babakan Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran?

KAJIAN PUSTAKA

Menurut Irham Fahmi, (2015 : 252) bahwa "SWOT adalah akronim dari *strengths* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), *opportunities* (peluang), dan *threats* (ancaman), dimana SWOT dijadikan sebagai suatu model dalam

menganalisis suatu organisasi yang berorientasi pada profit dan non profit dengan tujuan utama untuk mengetahui keadaan organisasi tersebut secara lebih komprehensif." Sedangkan Menurut Sofjan, (2013 : 71) bahwa "Dalam proses perumusan strategi yang jitu, maka dilakukan pengintegrasian kedua analisis, yaitu analisis internal perusahaan dan analisis eksternal perusahaan. Analisis internal perusahaan digunakan untuk mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan perusahaan sedangkan analisis eksternal digunakan untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal. Dengan pengintegrasian kedua analisis tersebut maka diperoleh analisis ULPA yaitu Keunggulan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman. Analisis ULPA umumnya dikenal dengan Analisis SWOT."

Metode analisis SWOT dianggap sebagai metode analisis yang paling dasar, yang berguna untuk melihat suatu topik atau permasalahan dari empat sisi yang berbeda. Hasil analisis adalah menambah keuntungan dari peluang yang ada, dengan mengurangi kekurangan dan menghindari ancaman.

Kinerja adalah istilah yang populer di dalam manajemen, yang mana istilah kinerja didefinisikan dengan istilah hasil kerja, prestasi kerja dan *performance*. Dalam bahasa Inggris istilah kinerja adalah *performance*. *Performance* merupakan kata benda. Salah satu *entry*-nya adalah "*thingdone*" (sesuatu hasil yang telah dikerjakan). Jadi arti *performance* atau

kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Sedangkan Rivai (Dedi, 2010 :1) mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut :Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Pengertian kinerja menurut Irham Fahmi (2013 : 2) bahwa “kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode tertentu.” Sedangkan menurut Dedi (2010 : 5) bahwa “kinerja merupakan tingkat keberhasilan yang diraih oleh pegawai dalam melakukan suatu aktivitas kerja dengan merujuk kepada tugas yang harus dilakukannya.” Sementara menurut Ilyas (Garvera, 2018 : 111) “kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran

personil di dalam organisasi”.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kemampuan untuk merealisasikan kerja pegawai sesuai dengan tugas dan tanggung jawab dari pekerjaan yang diembannya.

Bernardin (Sudarmanto, 2020: 12) mengemukakan enam kriteria primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan yaitu :

1. *Quality*, merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
2. *Quantity*, merupakan jumlah yang dihasilkan
3. *Timelines*, merupakan lamanya suatu kegiatan diselesaikan pada waktu tertentu.
4. *Cost effectiveness*, besarnya penggunaan sumber daya organisasi guna mencapai hasil yang maksimal atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumberdaya.
5. *Need for supervisor*, kemampuan karyawan untuk melaksanakan fungsi-fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
6. *Interpersonal impact*, kemampuan seorang karyawan untuk memelihara harga diri, nama baik dan kemampuan kerjasama antara rekan kerja dan bawahan

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 Chad (dalam Ridwan dan 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. Pelayanan menurut widodo (Suparman 20) Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Rasyid (Garvera, 2018:114) “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Sementara menurut Widodo (Nurulsyam, 2019:640) “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani)

keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti mencocokkan antara realita empiris dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif. Menurut Keirl dan Miller dalam Moleong (2010 : 11) yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah “tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan, manusia, kawasannya sendiri, dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya”.

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Disini peneliti mencari fakta tentang bagaimana dengan interpretasi yang tepat, serta akan mempelajari masalah yang terjadi kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Babakan Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran lapangan, termasuk didalamnya adalah kegiatan, pandangan, sikap, serta proses yang berlangsung.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara dokumentasi, dan observasi dan data sekunder dari buku

atau dokumen pendukung. Dalam penelitian ini yang menjadi informan 14 orang yang terdiri dari 8 orang perangkat desa, ketua Badan Permusyawaratan Desa, dan 5 Orang masyarakat yang pernah menerima pelayanan.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data yang ada di lapangan secara akurat sesuai dengan fakta di lapangan., guna untuk memecahkan permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Adapun teknik data yang digunakan yaitu : Studi Kepustakaan dan Studi Lapangan menggunakan instrumen wawancara, dokumentasi dan observasi

Teknik Pengolahan / Analisis dalam penelitian kualitatif, para ahli memiliki pendapat yang berbeda. Menurut Huberman dan Miles (dalam Silalahi, 2012: 339)kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu: reduksi data; penyajian data; dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan beberapa informan. Maka dapat diuraikan mengenai Analisis Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Babakan Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari pembahasan sebagai berikut:

1. Quality

Quality dapat dipahami sebagai tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan. Ini berarti jika aspek *quality* dilaksanakan dengan baik maka kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga akan baik. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Pemerintah Desa Babakan harus memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi dalam sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui pelaksanaan dimensi *quality* bahwa kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui kemampuan perangkat desa dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai tujuan yang telah di tentukan dan ketelitian kerja perangkat desa dalam melaksanakan pekerjaan sudah dilaksanakan tetapi masih belum optimal hal ini karena kurangnya kemampuan perangkat desa terhadap pekerjaan tertentu dan masih ada perangkat desa yang kurang tertib dan teliti dalam menyelesaikan pekerjaan. Maka dari itu, dimensi *quality* masih perlu di tingkatkan lagi agar kemampuan yang dimiliki dan ketelitian kerja perangkat desa lebih baik dan hasil yang ditentukan bisa tercapai.

2. *Quantity*

Quantity dapat dipahami jumlah yang dihasilkan. Dalam hal ini yaitu berkaitan dengan jumlah target atau capaian yang dilaksanakan dalam kinerja sehingga terlihat sejauh mana kinerja perangkat desa menyelesaikan pekerjaan dalam periode tertentu. Jika aspek *quantity* dilaksanakan dengan baik maka jumlah hasil kinerja perangkat desa mencapai target dalam periode tertentu. Dengan demikian Perangkat Desa Babakan harus memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan fungsi dalam sehingga dapat mencapai target yang optimal dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan dimensi *quantity* melalui tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang dilakukan perangkat desa mencapai target dalam periode tertentu dan hasil pekerjaan yang dilakukan perangkat desa sesuai target dalam periode tertentu sudah dilaksanakan dengan baik tetapi belum optimal karena terkendala kondisi cuaca dan situasi mendesak, masih ada perangkat desa yang terlalu fokus pada satu pekerjaan pekerjaan lain ditunda dan masih ada yang kurang faham terhadap suatu pekerjaan. Maka dari itu, dimensi *quantity* perlu ditingkatkan lagi untuk mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

3. *Timelines*

Timelines sangat penting dalam melaksanakan kinerja dan juga menentukan hasil kerja itu mencapai

target atau tidak dengan penggunaan waktu yang cepat dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan akan menghasilkan pekerjaan yang baik. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Pemerintah Desa Babakan harus memperhatikan penggunaan waktu dalam kerja yang bisa menentukan hasil suatu pekerjaan.

Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa dimensi *timelines* melalui perangkat desa menyelesaikan pekerjaan selalu tepat waktu dan waktu penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sudah berjalan tetapi belum optimal karena kurangnya pemahaman perangkat desa terhadap suatu pekerjaan tertentu, dan masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan. Maka dari itu, *timelines* masih perlu di tingkatkan lagi agar lamanya pelaksanaan pekerjaan diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

4. *Cost Effectiveness*

Cost effectiveness ini berkaitan dengan tingkat penggunaan sumber-sumber organisasi baik orang, uang material dan teknologi dalam mendapatkan atau memperoleh hasil suatu pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dimensi *Cost effectiveness* melalui perangkat desa dapat menggunakan fasilitas yang tersedia yaitu komputer dengan baik, dan adanya kemahiran perangkat desa dalam menggunakan fasilitas yang tersedia sudah dilaksanakan tetapi masih belum optimal karena masih ada perangkat

desa yang tidak bisa mengoperasikan komputer dengan baik dan kurangnya kemahiran perangkat desa dalam menggunakan fasilitas yang tersedia. Maka dari itu, masih perlu ditingkatkan lagi penggunaan sumber daya organisasi dan kemahiran perangkat desa dalam menggunakan sumberdaya organisasi agar penggunaan sumber daya organisasi bisa mencapai hasil yang maksimal.

5. *Need for Supervisor*

Need for supervisor ini berkaitan dengan kemampuan perangkat desa dalam melaksanakan pekerjaan baik itu dari mulai perangkat desa mampu melaksanakan pekerjaan tanpa adanya bantuan dari pihak lain, perangkat desa bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan dan kedisiplinan perangkat desa dalam melaksanakan pekerjaan. Dengan demikian kemampuan melaksanakan pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.

Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan dimensi *need for supervisor* melalui perangkat desa melaksanakan pekerjaan sesuai fungsi-fungsi pekerjaan tanpa adanya bantuan dari pihak lain, perangkat desa bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan dan adanya kedisiplinan kerja perangkat desa dalam melaksanakan pekerjaan sudah dilaksanakan dengan baik tetapi masih belum optimal karena masih ada perangkat desa yang kurang memahami

pekerjaan tertentu dan masih ada perangkat desa yang kurang disiplin dalam melaksanakan pekerjaan. Maka dari itu, perlu ditingkatkan lagi kemampuan dan kedisiplinan kerja perangkat desa dalam melaksanakan pekerjaan sesuai fungsi-fungsi pekerjaan tanpa memerlukan bantuan dari pihak lain artinya perangkat desa bisa melaksanakan pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seseorang dan bisa mencapai hasil yang maksimal sesuai yang ditentukan.

6. *Interpersonal impact*

Interpersonal impact dapat dipahami bahwa perangkat desa dalam melaksanakan pekerjaan harus memiliki keterikatan atau hubungan antar sesama baik dengan perangkat desa ataupun dengan masyarakat agar terjalin kerjasama, sikap menghargai dan terpelihara nama baik yang dimiliki. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dimensi *interpersonal impact* melalui perangkat desa dapat memberikan pelayanan prima sudah dilaksanakan tetapi masih belum optimal karena masih ada perangkat desa yang kurang memahami pekerjaan tertentu dan masyarakat ada yang masih belum memahami pelayanan yang diberikan Perangkat desa sudah sesuai standar dan sesuai aturan yang ada. Maka dari itu, perlu ditingkatkan lagi Perangkat desa dalam melaksanakan dengan baik hubungan yang terjalin antara masyarakat dengan perangkat desa sehingga bisa mencapai hasil yang maksimal sesuai yang ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa informan. Maka dapat diuraikan mengenai Hambatan-hambatan yang Mempengaruhi Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Babakan Kecamatan Pangandaran Kabupaten Panganadaran. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari pembahasan sebagai berikut:

1. Kurangnya kemampuan perangkat desa terhadap suatu pekerjaan
2. Masih ada perangkat desa yang kurang tertib dan teliti dalam menyelesaikan pekerjaan
3. Terkendala kondisi dan situasi mendesak, masih ada yang terlalu fokus pada satu pekerjaan pekerjaan lain ditunda
4. Masih ada yang kurang faham terhadap suatu pekerjaan
5. Masih ada masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan
6. Masih ada perangkat desa yang tidak bisa mengoperasikan komputer dengan baik
7. Masih ada perangkat desa yang belum mahir menggunakan fasilitas yang tersedia
8. Masih ada masyarakat yang masih belum memahami pelayanan yang diberikan Perangkat desa sudah sesuai standar dan sesuai aturan yang ada

Kemudian berdasarkan hasil observasi yang dilakukan masih terdapat hambatan-hambatan yang terjadi. Hambatan-hambatannya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Masih ada Perangkat desa yang kurang memahami suatu pekerjaan tertentu
2. Terkendala faktor cuaca dan kondisi dan situasi mendadak yang tidak terduga
3. Ada masyarakat yang kurang memahami prosedur dan ketentuan yang seharusnya
4. Masih ada perangkat desa yang tidak bisa mengoperasikan komputer dengan baik
5. Masih ada perangkat desa yang belum mahir menggunakan fasilitas yang tersedia
6. Masih ada perangkat desa yang tidak tepat waktu datang ke kantor dan pulang tidak sesuai jam kerja
7. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur dan ketentuan yang ada di desa sehingga tidak sepenuhnya menyalahkan ke desa.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat diketahui bahwa upaya-upaya guna mengatasi hambatan-hambatan kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Babakan Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran berdasarkan penelitian bahwa terdapat upaya-upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi Upaya-upayanya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Selalu mengikuti perkembangan dengan mengadakan pelatihan, pembinaan mengundang narasumber dari pihak pemdes,

dinas, dari pihak kecamatan untuk memberikan pembekalan ilmu secara bertahap

2. Memantau dengan evaluasi terhadap setiap pekerjaan yang dilakukan perangkat desa
3. Mengumpulkan setiap minggu untuk mengingatkan dan memberikan pengetahuan dan mengkroscek pekerjaan yang belum, mengikuti setiap pembinaan dan pekerjaan yang dilakukan selalu mengikuti peraturan dan ketentuan yang berlaku,
4. Memusyawarahkan kembali terkait pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang akan dan belum dilaksanakan, teguran dan diingatkan oleh kepala desa
5. Mengikuti setiap pembinaan dan pekerjaan yang dilakukan dan evaluasi setiap minggu oleh kepala desa terkait setiap pekerjaan
6. Perangkat desa mengikuti pembinaan dan pelatihan komputer
7. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai ketentuan pelayanan yang ada sesuai peraturan, memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pelayanan yang dibutuhkan bisa dilakukan dengan mudah dan sesuai prosedur yang ada,
8. Selalu mengedepankan kebutuhan masyarakat

Kemudian berdasarkan hasil observasi yang dilakukan upaya-upaya yang dilakukan guna hambatan-

hambatan yang terjadi. Upaya-upayanya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Mengadakan pembinaan, pelatihan baik dari pemerintah desa ,dinas, kecamatan dan kabupaten untuk memberikan pemahaman ilmu mengenai tugas pokok dan fungsi perangkat desa dalam melaksanakan pekerjaan
2. Mengingatkan, memberikan pengetahuan dan mengkroscek pekerjaan yang belum dilaksanakan
3. Evaluasi setiap minggu oleh kepala desa terkait setiap pekerjaan, pembinaan setiap minggu
4. Memusyawarahkan kembali dan melakukan pembinaan dari kepala desa
5. Perangkat desa mengikuti pelatihan komputer
6. Selalu mentaati peraturan dan ketentuan yang berlaku baik yang tertulis maupun tidak tertulis
7. Sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang dibutuhkan dan mengedepankan pelayanan sesuai urutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Babakan Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran berdasarkan penelitian melalui wawancara dengan para informan secara umum dapat dikatakan

secara keseluruhan sudah dilaksanakan tetapi masih belum optimal. Hal tersebut di buktikan dari 14 indikator sebagai dasar ukuran penelitian menghasilkan 7 (tujuh) indikator penelitian kinerja perangkat desa dilaksanakan sudah baik, dan menghasilkan 7 (tujuh) indikator penelitian kinerja perangkat desa dilaksanakan sudah dilaksanakan tetapi masih belum optimal, dan 8 (delapan) indikator kinerja perangkat desa belum dilaksanakan dengan baik. dan masih ada yang harus ditingkatkan lagi. Seperti kurangnya pemahaman perangkat desa terhadap suatu pekerjaan tertentu, masih ada pekerjaan yang dilaksanakan tidak tepat waktu, waktu penyelesaian pekerjaan tidak selalu tepat waktu, masih ada yang tidak bisa mengoperasikan komputer dengan baik, kurangnya kemahiran perangkat desa dalam menggunakan fasilitas yang tersedia, masih ada pekerjaan yang memerlukan bantuan dari pihak lain dan masih ada perangkat desa yang kurang tertib dan teliti dalam menyelesaikan pekerjaan.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, Perangkat desa Babakan selalu mengikuti perkembangan dengan mengadakan pelatihan, pembinaan mengundang narasumber dari pihak pemdes, dinas, dari pihak kecamatan untuk memberikan pembekalan ilmu secara bertahap dan mamamntau dengan evaluasi terhadap setiap pekerjaan yang dilakukan perangkat desa, mengumpulkan setiap minggu

untuk mengingatkan dan memberikan pengetahuan dan mengkroscek pekerjaan yang belum, mengikuti setiap pembinaan dan pekerjaan yang dilakukan selalu mengikuti peraturan dan ketentuan yang berlaku, memusyawarahkan kembali terkait pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang akan dan belum dilaksanakan, teguran dan diingatkan oleh kepala desa, perangkat desa mengikuti pembinaan dan pelatihan komputer, melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai ketentuan pelayanan yang ada sesuai peraturan, memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pelayanan yang dibutuhkan bisa dilakukan dengan mudah dan sesuai prosedur yang ada, dan selalu mengedepankan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang dapat peneliti berikan yaitu sebagai berikut:

Agar kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat optimal sebaiknya perangkat desa mampu memperbaiki dan dtingkatkan lagi indikator-indikator yang masih belum terlaksana dengan baik. Seperti kurangnya kemampuan perangkat desa dalam melaksanakan pekerjaan, ketelitian kerja perangkat desa, tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang dilakukan perangkat desa mencapai target dalam periode tertentu, Perangkat desa menyelesaikan pekerjaan selalu tepat waktu, waktu penyelesaian dalam melaksanakan

pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, Perangkat desa dapat menggunakan fasilitas yang tersedia yaitu komputer dengan baik, Perangkat desa mampu dalam melaksanakan pekerjaan sesuai fungsi-fungsi pekerjaan tanpa adanya bantuan dari pihak lain, adanya kedisiplinan kerja perangkat desa dalam melaksanakan pekerjaan dan Perangkat desa dapat memberikan pelayanan prima dengan cara:

- a. Perangkat desa mengikuti pembinaan dan pelatihan agar terciptanya keterampilan perangkat desa yang akan menciptakan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat.
- b. Perangkat desa dievaluasi setiap minggunya oleh kepala desa terkait setiap pekerjaan yang dilakukan agar pelaksanaan pekerjaan bisa terkontrol dengan baik.
- c. Perangkat desa mengikuti pelatihan komputer dengan baik dimaksudkan untuk meningkatkan wawasan dan kompetensi yang baik mengenai teknologi informasi komunikasi agar terwujudnya pelayanan yang optimal bagi masyarakat.
- d. Kepala Desa sebaiknya lebih tegas kepada perangkat desa yang melanggar peraturan dan memberikan sanksi kepada perangkat desa yang melanggar peraturan agar ada efek jera.

DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi Irham. (2013). *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabeta cv.
- Garvera, R. R. (2018). *Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Nagarpaguh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu)*. Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 4(1), 107-125.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Huseno Tun. (2016). *Kinerja Pegawai*. Malang : Media Nusa Creative.
- Lexy J. Moleong. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Cv Pustaka Jaya.
- Permendagri No 66 Tahun 2017 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa
- Septi Winarsih, Atik dan Ratminto. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Silalahi, Ulber. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sudarmanto, (2020). *Kinerja dan pengembangan kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Sujadi, Firman, dkk. (2014). *Pedoman*

- Umum Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. Jakarta: Bee Media Pustaka.
- Suparman, A. N. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (Uptd) Terminal Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 638-650.
- Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Desa