

EFEKTIVITAS PELAYANAN OLEH PERANGKAT DESA DI KANTOR KEPALA DESA RAHARJA KECAMATAN PURWAHARJA KOTA BANJAR

Resti Oktaviani

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

E-mail : resti13101999@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan yang dilakukan oleh perangkat desa belum berjalan dengan efektif, Tujuan diadakannya penelitian yaitu untuk mengetahui efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh perangkat desa dengan menggunakan metode kualitatif dan teknik yang digunakan yaitu observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa belum berjalan dengan efektif, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dan observasi dengan mengacu pada 8 dimensi yang terdiri dari 16 indikator, dimana terdapat 10 indikator yang masih belum efektif diantaranya, jadwal waktu pelayanan, target waktu dalam menyelesaikan tugas pelayanan, perhitungan biaya yang rinci dalam memberikan pelayanan, target yang harus dicapai dalam memberikan pelayanan, standar atau ketentuan yang menjadi dasar dasar dalam memberikan pelayanan, peningkatan rasa kepercayaan diri masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh perangkat desa, masyarakat yang memilih model pelayanan yang diinginkannya, pelayanan yang diberikan sejalan dengan tujuan yang hendak dicapai, sasaran yang jelas dalam memberikan pelayanan dan pencapaian jumlah target masyarakat yang dilayani.

Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan Desa*

PENDAHULUAN

Pembagian wilayah di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia terbentang dari Sabang sampai Merauke. Kedaulatan wilayah Republik Indonesia juga diatur dalam Undang-Undang No 43 Tahun 2008 tentang Wilayah Negara. Peraturan tersebut mengatur

kedaulatan, kewilayahan, manajemen, perataan dan pemerintah daerah. Setiap wilayah di Indonesia memiliki otonomi daerah masing-masing yang dikelola oleh pemerintah daerah. Pembagian wilayah di Indonesia dibagi dalam beberapa tingkat, mulai dari Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan dan Kelurahan/Desa.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan di dalamnya melaksanakan tugasnya, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintah yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa. Selanjutnya, dalam melaksanakan tugasnya, fungsi dan wewenangnya pemerintahan desa tidak terlepas dari peran pelaksanaannya administrasi pemerintah itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Pemerintah desa adalah instrumen pemerintah yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa Pelayanan yang dilakukan oleh Perangkat Desa di Kantor Kepala Desa Raharja Kecamatan Purwahrja Kota Banjar masih belum efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya indikator-indikator sebagai berikut :

1. Jadwal pelayanan yang tidak tepat waktu.
Contohnya: Banyaknya perangkat desa yang masih terlambat saat datang ke desa, yang seharusnya masuk kantor pukul 07.30 WIB tapi perangkat desa mulai berdatangan dari pukul 08.30 WIB bahkan ada

yang datang pukul 09.00 WIB, sehingga berakibat pelayanan kurang maksimal.

2. Dalam pembuatan surat pengantar perizinan terkadang sering terjadi kesalahan.
Contohnya: Dalam penulisan nama dan tujuan surat pengantar terkadang terjadi kesalahan.

3. Tidak tercapainya target pekerjaan.
Contohnya: Saat pembagian bantuan sosial yang rencana awalnya pada hari pelaksanaan pukul 11.30 WIB harus mencapai kurang lebih 50%, tapi pada kenyataannya saat kegiatan berlangsung pada pukul 11.30 WIB hanya mampu mencapai kurang lebih 30% saja.

Maka dari itu Berdasarkan uraian pada latar belakang peneliti berpendapat bahwa peningkatan efektivitas pelayanan sangat diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama masyarakat di Desa Raharja Kecamatan Purwahrja Kota Banjar.

KAJIAN PUSTAKA

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai. Target tersebut sangat penting pada setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri.

Definisi efektivitas oleh para ahli terdapat perbedaan-perbedaan hal ini disebabkan karena para ahli meninjau pengertian dari sudut yang berbeda-beda. Menurut Effendy (2006:14), “Efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan”. Menurut Serdamayanti (2006:61), “Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai”. Secara umum efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran atau tujuan yang diharapkan.

Menurut Makmur (2015:7-9), dari segi kriteria efektivitas, unsur-unsurnya antara lain:

a. Ketepatan penentuan waktu.

Sebagaimana kita maklumi bahwa waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi. Demikian pula halnya akan sangat berakibat terhadap kegagalan suatu aktivitas organisasi, penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Janganlah kita menyia-nyiakkan waktu karena apabila kita tidak menggunakan dengan tepat berarti kita akan mengalami kerugian karena waktu yang berlalu itu

tidak akan Kembali dan pergi selamanya.

b. Ketepatan perhitungan biaya.

Setiap pelaksanaan suatu kegiatan baik yang melekat pada individu, kegiatan yang melekat kepada organisasi maupun kegiatan yang melekat kepada negara yang bersangkutan. Ketepatan dalam pemanfaatan biaya terhadap suatu kegiatan, dalam arti bahwa tidak mengalami kekurangan sampai kegiatan itu dapat diselesaikan. Demikian pula sebaliknya tidak mengalami kelebihan pembiayaan sampai kegiatan tersebut dapat diselesaikan dengan baik dan hasilnya memuaskan semua pihak yang terlibat dalam kegiatan tersebut. Ketepatan dalam menetapkan suatu satuan biaya merupakan bagian dari pada efektivitas.

c. Ketepatan dalam pengukuran.

Kita telah menyadari bahwa setiap kegiatan yang dilakukan senantiasa mempunyai ukuran keberhasilan tertentu. Ketepatan ukuran yang digunakan dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas yang dipercayakan kepada kita adalah merupakan bagian dari keefektivitasan. Hampir semua kegiatan dimana dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan ukuran yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan ketepatan ukuran sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya sebenarnya merupakan gambaran dari pada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab setiap manusia dalam sebuah organisasi.

d. Ketepatan dalam menentukan pilihan.

Kesalahan dalam memilih suatu pekerjaan, metode, benda, sahabat, pasangan, dan lain sebagainya berarti tindakan yang dilakukan itu gambaran ketidakefektifan serta kemungkinan menciptakan penyesalan dikemudian hari. Sebaliknya bahwa ketepatan memilih suatu kebutuhan atau keinginan akan memberikan kebahagiaan bagi manusia yang bersangkutan dalam perjalanan kehidupannya. Dalam menentukan pilihan bukanlah suatu persoalan yang gampang dan bukan juga hanya tebakan tetapi melalui suatu proses, sehingga kita dapat menemukan yang terbaik diantara yang baik atau yang terjujur diantara yang jujur, atau kedua-duanya yang terbaik dan terjujur diantara yang baik dan jujur.

e. Ketepatan berpikir.

Memang kita tidak dapat menyangkal tentang pemikiran Descartes yang mengungkapkan *cogito ergo sum* (aku ada karena aku berpikir). Dengan demikian bahwa kelebihan manusia yang satu dengan manusia lainnya sangat tergantung ketepatan berpikirnya, karena ketepatan berpikir dari berbagai aspek kehidupan baik yang berkaitan dengan dirinya sendiri maupun pada alam semesta yang senantiasa memberikan pengaruh yang sifatnya positif maupun negatif. Ketepatan berpikir akan melahirkan keefektifan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan itu dalam melakukan suatu bentuk Kerjasama

dapat memberikan hasil yang maksimal.

f. Ketepatan dalam melakukan perintah.

Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satu tuntutan kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan. Jika perintah yang diberikan kepada bawahan yang tidak dapat dimengerti atau dipahami, maka pelaksanaan perintah tersebut dapat dipastikan akan mengalami kesulitan dan bahkan kegagalan dalam pelaksanaannya serta akhirnya akan merugikan organisasi yang bersangkutan.

g. Ketepatan dalam menentukan tujuan.

Organisasi apapun bentuknya akan selalu berusaha untuk mencapai tujuan yang telah mereka sepakati sebelumnya dan biasanya senantiasa dituangkan dalam sebuah dokumen secara tertulis yang sifatnya lebih strategik, sehingga menjadi pedoman atau sebagai rujukan dari pelaksanaan kegiatan sebuah organisasi, baik yang dimiliki oleh pemerintah maupun organisasi yang dimiliki oleh masyarakat tertentu. Tujuan yang ditetapkan secara tepat akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan terutama yang berorientasi kepada jangka Panjang.

h. Ketepatan-ketepatan sasaran.

Sejalan dengan apa yang kita sebutkan di atas, bahwa tujuan lebih berorientasi kepada jangka Panjang dan

sifatnya strategik, sedangkan sasaran lebih berorientasi kepada jangka pendek dan lebih bersifat operasional, penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun sasaran yang ditetapkan organisasi sesungguhnya sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Demikian pula sebaliknya, jika sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat, maka akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Adapun pengertian pelayanan menurut Prasajo (2006:18), "Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan".

Menurut Sinambela (2006:5), "Pelayanan adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik".

Secara umum Pelayanan dapat diartikan dengan melakukan kegiatan atau perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, kelompok atau

masyarakat. Berdasarkan uraian di atas, maka pelayanan dapat disimpulkan sebagai kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang ditujukan untuk konsumen atau masyarakat umum yang berbentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap 7 orang informan yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan, Kaur T.U dan Umum dan 3 orang masyarakat. Selanjutnya setelah data diperoleh maka dilakukan pengolahan data melalui reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Oleh Perangkat Desa di Kantor Kepala Desa Raharja Kecamatan Purwaharja dapat ditinjau sebagaimana diungkapkan oleh Makmur (2015: 7-9), dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Ketepatan Penentuan Waktu.

1. Adanya jadwal waktu pelayanan yang jelas.

Dari hasil penelitian bahwa pada indikator ini belum berjalan dengan efektif, karena masih adanya hambatan yaitu kurangnya kepatuhan dari

perangkat desa terhadap jadwal waktu pelayanan yang ada. Sejalan dengan teori menurut Suparlan (2000:35), “Pelayanan ialah sebuah usaha bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri”.

Melihat dari pengertian di atas bahwa jadwal waktu pelayanan sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan yang diberikan. Jika jadwal waktu pelayanan tepat maka akan memberikan kepuasan kepada masyarakat dan sebaliknya, jika jadwal waktu pelayanan sering mengalami keterlambatan maka akan menimbulkan keluhan dan pandangan buruk dari masyarakat.

2. Adanya target waktu dalam penyelesaian tugas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada indikator ini belum berjalan dengan efektif, karena masih adanya hambatan dalam pelaksanaan target waktu dalam penyelesaian tugas pelayanan yaitu masih adanya perangkat desa yang belum bisa memberikan pelayanan prima dengan baik. Sejalan dengan teori menurut Hardiyansyah (2011:11), “Pelayanan diartikan sebagai bentuk aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Melihat dari pengertian di atas bahwa target waktu dalam penyelesaian tugas sangat diperlukan, agar pelayanan yang diberikan dapat lebih

terstruktur dan pelayanan prima tidak hanya dilakukan dengan cepat tetapi mengutamakan ketepatan sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang mereka terima.

b. Ketepatan Perhitungan Biaya.

1. Adanya perhitungan biaya yang rinci dalam setiap memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada indikator ini belum berjalan efektif, karena masih adanya hambatan dalam indikator perhitungan biaya yang rinci dalam setiap memberikan pelayanan yaitu kurangnya kesadaran dari perangkat desa itu sendiri untuk tidak meminta biaya dalam proses pelayanan. Sejalan dengan teori menurut William H (Soewarno, 2011:11), ‘Pengawasan (controlling) dimaksudkan untuk mengetahui bahwa hasil pelaksanaan pekerjaan sedapat mungkin sesuai dengan rencana’.

Melihat dari pengertian di atas bahwa indikator perhitungan biaya yang rinci pada setiap memberikan pelayanan harus lebih mendapatkan pengawasan yang ketat agar pelayanan bisa berjalan lebih efektif dan untuk menghindari pemungutan biaya lain oleh perangkat desa, sebaiknya dalam mengajukan anggaran di awal tahun lebih rinci sesuai dengan kebutuhan.

2. Adanya pertanggungjawaban dalam penggunaan biaya pelayanan.

Berdasarkan penelitian bahwa pada indikator ini sudah berjalan efektif, karena tidak adanya hambatan

dalam indikator pertanggungjawaban dalam penggunaan biaya pelayanan sehingga tidak ada upaya yang harus dilakukan. Pengecekan ulang pada pembukuan mengenai pengeluaran anggaran selalu dilakukan dengan rutin setiap 1 (satu) tahun sekali. Sejalan dengan teori Santoso dan Pambelum, (Arwildayanti dkk, 2017:4), mengatakan bahwa:

Hal yang melandasi manajemen keuangan yaitu: 1) adanya tuntutan untuk mampu mengelola penggunaan dana secara transparan dan akuntabel, 2) meningkatkan efektivitas dan efisiensi biaya, 3) meminimalkan penyalahgunaan dana yang dihimpun, 4) kreatif menggali sumber-sumber pendanaan, 5) meningkatkan bendahara yang kompeten dan professional.

Melihat dari pengertian di atas bahwa dalam indikator pertanggungjawaban penggunaan biaya pelayanan harus dilakukan pengecekan ulang dengan rutin agar tidak adanya penyalahgunaan anggaran, sehingga pada saat masyarakat ingin mengetahui masalah keungan di Kantor Desa Raharja dapat lebih transparan dan pembukuannya dapat dipertanggungjawabkan dengan tepat.

c. Ketepatan Dalam Pengukuran.

1. Adanya target yang harus dicapai dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi bahwa pada indikator ini belum berjalan efektif, karena masih terdapat hambatan yaitu perangkat desa masih lalai dalam mengerjakan tugas,

sehingga pencapaian tujuan yang sudah direncanakan tidak berjalan dengan efektif. Sejalan dengan teori menurut Suandy (2001:2), “Perencanaan suatu proses penentuan tujuan organisasi dan kemudian menyajikan dengan jelas strategi-strategi, taktik-taktik, dan operasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi secara menyeluruh”.

Melihat dari pengertian di atas bahwa dalam membuat suatu perencanaan agar rencana dapat berjalan dengan maksimal sebaiknya disertai dengan membuat target yang harus dicapai untuk dijadikan acuan agar perangkat desa dapat lebih maksimal dan sekaligus memberikan semangat agar target tercapai sehingga pelayanan bisa lebih efektif.

2. Adanya standar/ketentuan yang menjadi dasar memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada indikator ini belum berjalan efektif, karena masih terdapat hambatan yaitu perangkat desa kurang menerapkan etika yang baik dalam memberikan pelayanan. Sejalan dengan teori menurut Rohman, dkk (2010:27), “Etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik”.

Melihat dari pengertian di atas bahwa dalam memberikan pelayanan yang menjadi penilaian utama

sekaligus yang memberikan kepuasan terhadap masyarakat yaitu mengenai etika dalam melakukan pelayanan. Perangkat desa tidak hanya harus mempunyai kemampuan namun kode etik/standar profesi yang mengatur tingkah laku yang baik juga harus dimiliki seorang administrator dalam memberikan pelayanan guna menciptakan pelayanan yang efektif dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani.

d. Ketepatan Dalam Menentukan Pilihan.

1. Adanya peningkatan rasa kepercayaan dari masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh perangkat desa.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada indikator ini belum berjalan efektif, karena masih terdapat hambatan yaitu masih adanya perangkat desa yang melakukan kecurangan dan mengutamakan kepentingan pribadi dari pada kepentingan. Sejalan dengan teori menurut Invencevich (2008:46), “Pembinaan sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pekerjaannya sekarang atau dalam pekerjaan lainnya yang akan dijabatnya segera”.

Melihat dari pengertian di atas bahwa dalam meningkatkan rasa kepercayaan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan memang diperlukan pembinaan yang harus dilakukan serutin mungkin agar perilaku perangkat desa dapat lebih terarah untuk mencapai tujuan yang efektif.

Perangkat desa bertugas untuk melayani masyarakat dan seharusnya lebih mementingkan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan individu.

2. Adanya masyarakat yang memilih model pelayanan yang diinginkannya.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada indikator ini belum berjalan efektif, karena masih terdapat hambatan yaitu masih ada perangkat desa yang kurang memahami apa yang menjadi keinginan masyarakat dan memaksa masyarakat untuk menggunakan model pelayanan yang telah ditetapkan oleh perangkat desa. Sejalan dengan teori menurut Hardiyansyah (2011:11), “Pelayanan diartikan sebagai bentuk aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Melihat dari pengertian di atas bahwa dalam menyikapi masyarakat yang memilih model pelayanan yaitu dengan cara mengarahkan serta memberikan penjelasan mengenai pelayanan yang menjadi pilihan masyarakat. Dalam hal memberikan pelayanan perangkat desa harus memberikan respon yang baik terhadap masyarakat karena pelayanan yang dilakukan perangkat desa bertujuan untuk membantu, menyiapkan serta mengurus apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

e. Ketepatan Berpikir.

1. Pegawai mengerahkan segenap kemampuan berpikir dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada indikator ini sudah berjalan efektif, karena tidak adanya hambatan yang ditemukan dan ditunjang dengan pengakuan masyarakat yang rata-rata sudah cukup merasa puas atas perubahan pada pelayanan di Kantor Kepala Desa. Kepala Desa dalam melakukan tugasnyapun sejalan dengan rencana yang tercantum dalam visi dan misi yang disampaikannya sejak awal masa jabatannya, sehingga pelayanan dapat dikatakan efektif. Sejalan dengan teori menurut Akmal (Doni dan Agus, 2020:11), ‘Efektivitas adalah pencapaian usaha yang sesuai dengan rencananya atau rencana hasil dibandingkan dengan realisasi hasil’.

Melihat dari pengertian di atas bahwa dalam melaksanakan tugasnya Kepala Desa memang harus mewujudkan apa yang sudah dijanjikannya di awal masa pemeliharannya. Untuk mencapai efektivitas pelayanan Kepala Desa dan perangkat desa lainnya harus bekerjasama dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik sehingga apa yang menjadi keluhan masyarakat dapat diatasi dan pelayanan berjalan dengan maksimal.

2. Adanya metode yang efektif dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada indikator ini sudah

berjalan efektif, melihat adanya kepedulian perangkat desa mengenai keluhan masyarakat yang lebih diprioritaskan membuat masyarakat merasa cukup puas dan menimbulkan harapan baru bagi masyarakat supaya hal tersebut dapat konsisten dilakukan oleh semua perangkat desa agar pelayanan yang diberikan dapat lebih maksimal. Sejalan dengan teori menurut Suparlan (2000:35), “Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan atau pertolongan pada orang lain, baik berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya sendiri”.

Melihat dari pengertian di atas bahwa dalam melaksanakan pelayanan perangkat desa harus semaksimal mungkin memberikan bantuan kepada masyarakat, perangkat desa memang harus lebih memprioritaskan atau lebih mengutamakan kepentingan masyarakat sebelum mementingkan kepentingan pribadi karena hal tersebut dapat menambah tingkat kepuasan terhadap masyarakat yang menerima pelayanan.

f. Ketepatan Dalam Melakukan Perintah.

1. Adanya kesesuaian antara perintah kerja dengan hasil kerja yang dicapai.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada indikator ini sudah berjalan efektif, melihat tidak adanya hambatan serta hasil dari setiap pekerjaan yang selalu sesuai dengan perintah yang diperintahkan. Dengan sifat

yang dimiliki Kepala Desa juga lebih membantu memudahkan perangkat desa lainnya dalam mengerjakan tugas apabila ada hambatan pada saat pengerjaan tugas tersebut. Dalam pengerjaan tugas, perangkat desa tidak luput dari pengawasan oleh Kepala Desa. Sejalan dengan teori menurut Siagian (1990:107), “Pengawasan adalah proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya”.

Melihat dari pengertian di atas bahwa selain dalam menyampaikan tugas harus jelas dan mudah dimengerti, pengawasan juga perlu dilakukan agar pekerjaan berjalan dengan baik dan mencapai hasil yang maksimal. Dengan memberikan pengawasan pada saat melaksanakan tugas pekerjaan dianggap dapat lebih efektif apabila dibandingkan dengan tidak diawasinya pelaksanaan pekerjaan.

2. Adanya garis perintah yang jelas, yang dimiliki oleh setiap unsur organisasi perangkat desa.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada indikator ini sudah berjalan efektif, melihat tidak adanya hambatan serta lancarnya pekerjaan yang dilakukan oleh perangkat desa yang tentunya masih dibawah pengawasan Kepala Desa agar tercapainya efektivitas pelayanan. Sejalan dengan teori menurut

Kurniawan (2005:209), “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu operasi atau sejenisnya untuk yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”.

Melihat dari pengertian di atas bahwa perangkat desa harus mampu melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi serta garis perintah yang telah ditetapkan. Dengan adanya garis perintah, memberikan kejelasan terhadap apa yang harus dikerjakan oleh perangkat desa sehingga dapat mencegah terjadinya tumpang tindih pada pembagian tugas.

g. Ketepatan Dalam Menentukan Tujuan.

1. Pelayanan yang diberikan sejalan dengan tujuan yang hendak dicapai.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada indikator ini belum berjalan efektif, karena masih adanya hambatan pada indikator tersebut yaitu kurangnya ketelitian dari perangkat desa dalam melakukan tugas pelayanan. Sejalan dengan teori menurut Batinggi (1998:12), “Pelayanan publik diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum”.

Melihat dari pengertian di atas bahwa pelayanan yang diberikan sejalan dengan tujuan hendak dicapai haruslah tepat dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat. perangkat

desa harus mampu mengurus hal-hal yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan dapat dikatakan efektif apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan tujuan sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap masyarakat.

2. Adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Desa.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada indikator ini sudah berjalan efektif, karena tidak adanya hambatan pada indikator tersebut dan perangkat desa sudah memberikan keterbukaan untuk menerima masukan dan kritikan serta mau mendengarkan apa yang menjadi keluhan masyarakat. Pada hal ini perangkat desa harus lebih bekerjasama dengan masyarakat agar dapat menciptakan lingkungan yang lebih harmonis. Sejalan dengan teori menurut Pamudji (1985:12), “Kerjasama adalah pada hakekatnya mengindikasikan adanya dua pihak atau lebih yang berinteraksi secara dinamis untuk mencapai suatu tujuan bersama”.

Melihat dari pengertian di atas bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, perangkat desa harus melakukan kerjasama dengan masyarakat supaya lebih dekat, yang bertujuan untuk mengetahui apa yang menjadi keluhan dan apa yang diinginkan masyarakat. Perangkat desa tidak diperbolehkan membatasi masyarakat dalam memberikan masukan atau kritikan, karena apabila hal tersebut dibatasi maka pelayanan

yang diharapkan masyarakat tidak dapat tercapai dengan maksimal.

h. Ketepatan-ketepatan Sasaran.

1. Adanya sasaran yang jelas dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada indikator ini belum berjalan efektif, karena masih adanya hambatan yang terjadi pada indikator tersebut yaitu masih adanya perangkat desa yang belum menerapkan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku. Sejalan dengan teori menurut Handyaningrat (1994:16), “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Melihat dari pengertian di atas bahwa untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dapat terlaksana salahsatunya dengan meningkatkan kesadaran dalam hal etika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan etika yang baik sesuai SOP yang berlaku dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan sasaran yang jelas yang diharapkan oleh masyarakat.

2. Adanya pencapaian jumlah target masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada indikator ini belum berjalan efektif, karena masih adanya hambatan yang terjadi pada indikator tersebut yaitu masih adanya keluhan dari masyarakat yang merasa kurang puas terhadap kinerja perangkat desa yang dinilai kurang tepat waktu dalam

memberikan pelayanan. Sejalan dengan teori menurut Nicholis (2005:175-176), “Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat”.

Melihat dari pengertian di atas bahwa untuk meningkatkan pelayanan dan jumlah target yang dilayani sebaiknya perangkat desa lebih memperhatikan mengenai pentingnya kesejahteraan masyarakat. Hal yang harus dilakukan perangkat desa yaitu mengubah kesadaran dalam diri bahwa terlambat datang ke kantor merupakan hal yang dapat berdampak pada buruknya pelayanan dimata masyarakat.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan oleh Perangkat Desa di Kantor Kepala Desa Raharja Kecamatan Purwaharja Kota Banjar belum efektif, dilihat dari hasil adanya 10 indikator yang masih belum efektif diantaranya, jadwal waktu pelayanan, target waktu dalam penyelesaian tugas pelayanan, perhitungan biaya yang rinci dalam setiap memberikan pelayanan, target yang harus dicapai dalam memberikan pelayanan, standar/ketentuan yang menjadi dasar dalam memberikan pelayanan, peningkatan rasa kepercayaan diri masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Perangkat Desa, masyarakat yang memilih model

pelayanan yang diinginkannya, pelayanan yang diberikan sejalan dengan tujuan yang hendak dicapai, sasaran yang jelas dalam memberikan pelayanan, pencapaian jumlah target masyarakat yang dilayani.

Hambatan-hambatan yang muncul dalam pelaksanaan Efektivitas Pelayanan oleh Perangkat Desa di Kantor Kepala Desa Raharja Kecamatan Purwaharja Kota Banjar yaitu, perangkat Desa kurang patuh terhadap jadwal pelayanan yang sudah ditetapkan, kurangnya komunikasi-koordinasi yang baik antar bagian, masih ada yang meminta biaya tambahan, masih lalai dalam mengerjakan tugas, kurang memberikan etika yang baik dalam memberikan pelayanan, masih ada yang mementingkan kepentingan pribadi diatas kepentingan umum, masih kurang memahami apa yang menjadi keinginan masyarakat, kurang teliti dalam mengerjakan tugas pelayanan, kebanyakan belum memahami SOP tentang pelayanan, kurang mendapatkan sanksi tegas dari Kepala Desa.

Adapun upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Kepala Desa yaitu, memberikan teguran kepada Perangkat Desa agar meminimalisir terjadinya kesalahan yang sama, memberikan himbauan untuk lebih meningkatkan komunikasi antar Perangkat Desa, lebih meningkatkan pengawasan terhadap Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan, memberikan motivasi kepada Perangkat Desa berupa

pelatihan agar lebih giat dalam bekerja, memberikan pemahaman kepada Perangkat Desa mengenai pentingnya penerapan etika dalam memberikan pelayanan, memberikan pembinaan terhadap Perangkat Desa yang mengutamakan kepentingan pribadi diatas kepentingan umum. memberikan masukan kepada Perangkat Desa untuk lebih memahami apa yang menjadi keinginan masyarakat. menganjurkan Perangkat Desa untuk melakukan pengecekan ulang terhadap pekerjaan yang telah diselesaikan, memberikan sosialisasi kepada Perangkat Desa mengenai pentingnya pemahaman SOP pelayanan, memberikan sanksi tegas terhadap Perangkat Desa yang masih terlambat dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku Literatur:

- Arwilayanti,dkk. 2017. *Manajemen Keuangan dan Pembiayaan Pendidikan*. Gorontalo: Widya Padjadjaran.
- Doni, Agus. 2020. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Handayaniingrat. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gara Media.
- Invencevich. 2008. *Prilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Makmur. 2015. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.
- Nurcholis Hanif. 2005. *Teori dan Prakter Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Pamudji. 1985. *Administrasi Negara*. Jakarta: Bina Aksara.
- Serdamayanti. 2006. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 1990. *Organisasi Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Soewarno. 1980. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung
- Suandy. 2001. *Perencanaan Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suparlan. 2000. *Asas Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat Supranto.

Dokumen-Dokumen

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014
Tentang Desa.

Undang-undang Nomor 43 Tahun 2008
tentang Wilayah Negara.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014
tentang Pemerintah Daerah.