

KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA PAYUNGAGUNG KECAMATAN PANUMBANGAN KABUPATEN CIAMIS

Idan Nugraha

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

E-mail : idannugraha21@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh belum optimalnya kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Payungagung Kecamatan Panumbangan Kabupaten Ciamis. Terindikasi adanya kecacatan dalam kartu identitas kependudukan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Sumber data terdiri dari data primer dengan jumlah 9 informan dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan (literatur/dokumentasi), studi lapangan (observasi dan wawancara), serta triangulasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi diukur dengan 6 dimensi dan terdiri dari 13 indikator, 4 indikator berjalan optimal, sementara 9 indikator belum berjalan secara optimal. Beberapa hambatan yang meliputi pekerjaan yang dikerjakan perangkat desa tidak sesuai dengan (TUPOKSI); waktu pelayanan yang diberikan terkadang lambat hal ini memiliki sinergi menghasilkan cacat pada produk administrasi kependudukan; kurangnya kemauan meningkatkan pendidikan formal; sistem alur kerja pelayanan kurang dapat dipahami masyarakat; lambat dalam memahami instruksi pimpinan; kurang disiplin dalam jam kerja; Adapun upaya yang dilakukan yaitu melakukan pengawasan khusus terhadap segala urusan administrasi kependudukan; melakukan pendekatan pribadi oleh kepala desa kepada perangkat yang menyimpang akan disiplin waktu dan absensi; melakukan pelatihan atau sosialisai pengembanan pengetahuan teradap perangkat desa agar terciptanya pelayanan yang optimal.

Kata Kunci : *Kinerja, Administrasi, Pelayanan Publik.*

PENDAHULUAN

Salah satu ujung tombak dalam peningkatan kualitas pelayanan Negara Republik Indonesia adalah kinerja pegawai birokrasi. Fundamental suatu negara berawal dari pelayanan daerah terbawah yang diurus oleh pemerintah desa yang bertugas mengelola wilayah tingkat desa, peran seorang aparatur pemerintahan berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karna hal tersebutlah yang akan menentukan sejauh mana negara dalam menjalankan tugasnya.

Desa adalah intasnsi biroksi yang memiliki tujuan sesuai dengan Undang – undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 4 yaitu “meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum” dan dapat dikatakan bahwa desa berperan penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, pemberian pelayanan yang diberikan oleh desa bergantung kepada kinerja perangkat desa untuk menentukan baik buruknya intansi pemerintahan desa tersebut, perangkat desa memliki beberapa tugas dan kewajiban.

Perangkat desa mempunyai tugas dan kewajiban untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban pada masyarakat. Perangkat desa dituntut untuk melaksanakan tugas – tugasnya dengan prinsip yang bersih dan bebas dari kolusi dan nepotisme (KKN) serta

memberikan pelayanan administrasi pemerintahan dengan baik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan Undang – undang Republik Indonsia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Yang diperuntukan bagi setiap warga negara Republik Indonesia atas barang, jasa, dan penyelenggaraan pelayaan publik.

Sebagai masyarakat negara republik indonesia yang selalu membutuhkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintahan, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat, berdasarkan pelayaanan yang terjadi selama ini, pelayanan yang diberikan birokrasi pemerintahan sangat lambat, proses yang amat melelahkan dan sangat berbelit – belit. Berdasarkan dari uraian Undang – undang No 25 Tahun 2009 menjelaskan dengan sebenar – benarnya tujuan serta maksud dari pelayanan publik dijelaskan tentang hak, memberikan pelayanan yang baik terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharuskan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada aparatur. peran seorang aparatur pemerintahan berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat karna hal tersebutlah yang akan menentukan sejauh mana negara dalam menjalankan tugasnya dengan baik sesuai prosedur yang berlaku.

Dari hasil observasi yang dilakukan di Kantor Desa Payungagung Kecamatan Panumabngan Kabupaten Ciamis menunjukan bahwa kinerja perangkat desa dalam memeberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat masih belum berjalan secara optimal. Hal itu terlihat dari adanya indikator-indikator sebagai berikut:

1. Terdapat perangkat desa yang tidak berada di kantor pada saat jam kantor. Contohnya, perangkat desa terkadang datang ke kantor desa pagi akan tetapi keluar kembali dari kantor pada saat jam pelayanan tanpa memberitahu alasannya dan datang kembali ke kantor menjelang pulang kerja.
2. Penginputan data yang dilakukan perangkat desa kurang teliti sehingga menyebabkan kesalahan data pada saat pencetakan kartu identitas masyarakat. Contohnya, seperti kesalahan penginputan pada kartu tanda penduduk (KTP) dan akte kelahiran.
3. Masih ada perangkat desa yang lambat menanggapi instruksi pemimpin. Contohnya, laporan data masyarakat yang dilayani oleh desa berkaitan dengan layanan administrasi kependudukan

mengalami keterlambatan karena keterlambatan kinerja perangkat desa dalam mngurus data tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja Perangkat desa dalam memberikan Pelayanan Administasi Kependudukan kepada Masyarakat di Desa Payungagung Kecamatan Panumbangan Kabupaten Ciamis?.

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa indoneisa dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi, bisa pula berarti hasil kerja. Kinerja pegawai adalah tindakan atau kata kerja bukan sebagai peristiwa (kata benda), kinerja merupakan suatu tindakan yang terdiri atas beberapa unsur dan dipandang seagai suatu proses pencapaian seseorang atau sekelompok orang lakukan dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan dari organisasi. Menurut Byars (Veitzhel, 2004:81) ”kinerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan, dan persepsi tugas. Kinerja yang tinggi sebagai suatu langkah untuk menuju pada proses tercapainya tujuan organisasi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kinerja tersebut”.

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual,

karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda – beda dalam mengerjakan tugasnya yang merupakan suatu hasil dari capaian individu tersebut dalam pekerjaannya berdasarkan kriteria pekerjaan tersebut. Menurut Hamzah dan Lamatenggo (2012:12) “kinerja karyawan adalah perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan”.

2. Pengertian Penilaian Kinerja

Penilaian Kinerja merupakan suatu proses organisasi untuk menilai kinerja pegawainya, Kegiatan penilaian kinerja sendiri dimaksudkan untuk mengukur kinerja masing-masing tenaga kerja dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas kerja, sehingga dapat diambil tindakan yang efektif semisal pembinaan berkelanjutan maupun tindakan koreksi atau perbaikan atas pekerjaan yang dirasa kurang sesuai dengan deskripsi pekerjaan.

Menurut Siswanto (2001:35) penilaian kinerja adalah: suatu kegiatan yang dilakukan oleh Manajemen/penyelia penilai untuk menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian / deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun.

3. Tujuan Penilaian kinerja

Penilaian kinerja karyawan sangat penting bagi keberlangsungan jalannya sebuah organisasi untuk memberikan

kepuasaan terhadap konsumen. Berhasil tidaknya sebuah organisasi diukur dari kinerja pegawai yang telah dicapai organisasi tersebut akan dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari pegawai secara individu maupun kelompok. Disamping itu, juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan atau penentuan imbalan.

Kinerja (*ferformance*) merupakan perilaku organisasional yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau penyampaian jasa. Menurut Mathis dan Jackson (2000:93): penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah “proses evaluasi seberapa baiknya karyawan mengerjakan, ketika dibandingkan dengan satu set standar dan kemudian mengomunikasikannya dengan karyawan”.

Kegiatan penilaian kinerja sendiri dimaksudkan untuk mengukur kinerja masing-masing tenaga kerja dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas kerja, sehingga dapat diambil tindakan yang efektif semisal pembinaan berkelanjutan maupun tindakan koreksi atau perbaikan atas pekerjaan yang dirasa kurang sesuai dengan deskripsi pekerjaan.

Menurut Andrew E. Sikula (Mangkunegara, 2000:69)

mengemukakan bahwa “penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu (barang)”.

4. Pengukuran Kinerja Karyawan

Kinerja yang dicapai oleh individu pekerja sangat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal dari individu tersebut yang apabila dirinci merupakan faktor – faktor yang kompleks. Menurut Gibson, et al (dalam Srimulyono, 1999:39) ada tiga perangkat variabel yang mempengaruhi perilaku dan kinerja, yaitu :

- 1) Variabel individu
 - a. Kemampuan dan keterampilan: mental dan fisik
 - b. Latar belakang: keluarga, tingkat sosial, pengajian
 - c. Demografis: umur, asal – usul, jenis kelamin.
- 2) Variabel organisasional
 - a. Sumberdaya
 - b. Kepemimpinan
 - c. Imbalan
 - d. Struktur
 - e. Desain pekerjaan.
- 3) Variabel psikologis
 - a. Presepsi
 - b. Sikap
 - c. Kepribadian
 - d. Belajar
 - e. Motivasi.

5. Indikator Kinerja

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, untuk mengukur perilaku sejauh mana individu berperilaku sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi atau institusi, yaitu ukuran kinerja, Menurut Sutrisno (2020:152) indikator kinerja pada umumnya dikaitkan dengan pencapaian hasil dari standar kerja yang telah ditetapkan. Ukuran kinerja diarahkan pada enam aspek yaitu :

- a. Hasil Kerja
- b. Pengetahuan Pekerjaan
- c. Inisiatif
- d. Kecakapan mental
- e. Sikap
- f. Disiplin waktu dan absensi

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara), serta triangulasi. Adapun informan yang berkaitan dengan Kinerja Perangkat Desa dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada Masyarakat di Desa Payungagung Kecamatan Panumangan Kabupaten Ciamis terdiri 9 informan yaitu: Kepala Desa Payungagung, Kepala Urusan Umum dan Pelayanan, Kepala Seksi Pemerintahan dan Masyarakat Konsumen. Selanjutnya setelah data diperoleh maka dilakukan pengolahan

data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun untuk mengetahui Kinerja perangkat desa dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat di Desa Payungagung Kecamatan Panumbangan Kabupaten Ciamis dapat sebagaimana dikemukakan Sutrisno (2020 : 152) bahwa Ukuran Kinerja meliputi :

1. Hasil kerja
2. Pengetahuan Pekerjaan
3. Inisiatif
4. Kecakapan Mental
5. Sikap
6. Disiplin Waktu dan Absensi.

Untuk penjelasan lebih lanjut diuraikan sebagai berikut:

1. Hasil Kerja

Hasil kerja adalah objek berwujud atau tak berwujud yang merupakan hasil pelaksanaan, sebagai bagian dari suatu kewajiban. Dapat berupa barang dan jasa yang harus dibuat dan diberikan sebagai bagian kewajiban, atau menjelaskan sesuatu yang harus diberikan sebagai bagian dari kewajiban.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator perkerjaan yang dikerjakan perangkat desa sesuai dengan tugas pokok dan fungsi diketahui belum optimal. Karena banyaknya pekerjaan menumpuk sehingga tidak ada pilihan lain selain pekerjaan pelayanan

adminstrasi kependudukan harus *dihandle* oleh perangkat lain yang bukan bidangnya, hambatan – hambatan yang di hadapi di antaranya, status desa yang masih berkembang hingga staff dibatasi, keterlambatan pekerjaan yang di akibatkan kinerja perangkat desa. Adapun upaya yang sudah dilakukan adalah dengan koordinasi dari kepala seksi pemerintahan kepada perangkat yang menghandle pekerjaannya agar dapat dilakukan pengawasan, Menurut Wilandari dkk.(2021:38) ”Hasil Kerja merupakan suatu output yang dihasilkan oleh individu melalui usaha dirinya sendiri untuk mencapai suatu capaian.” Hasil kerja dipengaruhi oleh kinerja pegawai tersebut untuk mencapai kepuasan organisaasi atau konsumen.

Selanjutnya dalam pelayanan masyarakat sesuai dengan waktu yang ditetapkan belum berjalan optimal. Hal ini dikarenakan adanya hambatan – hambatan yang dihadapi yaitu gangguan pada jaringan perangkat desa untuk menghantarkan persyaratan administrasi masyarakat dan kurangnya pengetahuan perangkat dalam teknologi. Adapun upaya yang di lakukan membuat laporan gangguan jaringan ke kantor pusat, waktu pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan UU No 23 Tahun 2006 pasal 69:(1) instansi pelaksanaan atau pejabat yang diberi kewenangan, sesuai tanggung jawabnya wajib menerbitkan dokumen pendaftaran penduduk sebagai berikut:

- a. KK tau KTP paling lambat 14 (empat belas) hari;
- b. Surat keterangan pindah paling lambat 14 (empat belas) hari;
- c. Surat keterangan pindah datang paling lambat 14 (empat belas) hari;
- d. surat keterangan Datang dari Luar Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari;
- e. Surat Keterangan Tempat Tinggal Untuk Orang Asing yang memiliki izin Tinggal Terbatas paling lambat 14 (empat belas) hari;
- f. Surat Keterangan Kelahiran paling lambat 14 (empat belas) hari;
- g. Surat Keterangan Lahir Mati paling lambat 14 (empat belas) hari;
- h. Surat Keterangan Kematian paling lambat 3 (tiga) hari;
- i. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan paling lambat 7 (tujuh) hari; atau
- j. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian paling lambat 7 (tujuh) hari;

Sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan, sedangkan diketahui dilapangan atas kesaksian masyarakat konsumen ada yang sampai memakan waktu 2 bulan.

Kemudian produk yang di hasilkan pemerintah desa di ketahui belum optimal karena terdapat hambatan yang

sering terjadi yaitu kurangnya ketelitian perangkat dalam meinput data kependudukan. Upaya yang sudah dilakukan adalah dengan melayani dengan baik masyarakat yang ingin mengganti kecacatan pada produk adminitrasi, Menurut Sutrisono (2020:152) hasil kerja adalah “Tingkat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan dan sejauh mana pengawasan dilakukan”. Perlunya ketelitian perangkat desa dalam menghasilkan produk berupa barang yang dikonsumsi masyarakat apalagi berhubungan dengan data kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi pada dimensi Hasil Kerja menunjukkan bahwa pelaksanaannya belum optimal dimana masih ada pekerjaan administrasi kependudukan yang di kerjakan tidak sesuai dengan bagiannya, waktu pelayanan yang di berikan kepada masyarakat tidak sesuai dengan peraturan yang di tetapkan dan masih adaya kecacatan produk pada administrasi kependudukan yang peneliti temukan di lapangan.

Dengan demikian, maka berdasarkan hasil penelitian, observasi dan teori menunjukkan bahwa adanya ketidaksesuaian dalam proses pelayanan. Sehingga dalam pelaksanaanya belum optimal.

2. Pengetahuan Pekerjaan

Dalam suatu pekerjaan, pengetahuan mengenai pekerjaan memiliki hubungan dan urgensi yang

kuat. Untuk mencapai target dari pekerjaan yang dilakukan maka pengetahuan akan mempengaruhi kinerja individu. Karena dengan pengetahuan individu akan mudah memahami pekerjaan dan cara untuk mencapai target yang telah ditetapkan, sehingga individu dapat memenuhi kinerja yang baik.

Berdasarkan penelitian pada indikator partisipasi perangkat desa dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan (Diklat) sejauh ini sudah berjalan optimal, perangkat desa rutin mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan yang di adakan oleh kabupaten setahun sekali, akan tetapi dikarenakan adanya wabah pandemi yang terjadi maka diklat yang asalnya tatap muka berpindah melalui virtual dengan *zoom meeting*, pengadaannya terkadang terhambat oleh jaringan penyedia provider sehingga informasi yang ditangkap menjadi kurang jelas dan sulit dipahami, pemerintah desa melakukan upaya dengan memasang jaringan wifi di kantor desa agar mengurangi gangguan terhadap jaringan pada saat diklat via *zoom meeting*.

Sedangkan untuk indikator peningkatan pengetahuan melalui pendidikan formal diketahui belum optimal, karena perangkat desa enggan melanjutkan tingkat pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi. hambatan – hambatan yang di hadapi yaitu biaya pendidikan yang mahal, usia yang sudah

memasuki lansia dan pemikiran perangkat desa yang beranggapan dengan meningkatkan pendidikan tidak ada jaminan berhubungan dengan pekerjaan yang di emban serta bukan jenjang karir tidak seperti PNS. Upaya yang sudah di lakukan adalah dengan penanaman pengetahuan atau sosialisai kepada perangkat desa tentang pentingnya keberlanjutan tingkat pendidikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Sutrisono (2020:152) “Tingkat pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dan kualitas hasil kerja”. Maka pengetahuan pekerjaan dapat diukur dengan keberlanjutan tingkat pendidikan formal individu dan keterlibatan individu dalam program atau pelatihan yang terkait dengan peningkatan pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaan individu tersebut.

Hasil observasi pada dimesni Pengetahuan Pekerjaan belum berjalan optimal dimana perangkat desa enggan meningkatkan pendidikan formalnya.

Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian, observasi dan teori diatas dimana perangkat desa hanya meningkatkan pendidikan dan pelatihan dibidang kerjanya saja dan tidak meningkatkan pendidikan formalnya Sehingga dalam pelaksanaannya belum terlihat optimal.

3. Inisiatif

Inisiatif merupakan cerminan dari kemandirian individu, dimana kemandirian individu tersebut dapat menyebabkan peningkatan batas kemampuan tanpa bergantung pada individu lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator kemampuan perangkat desa dalam menyelesaikan permasalahan dan masalah yang akan datang sudah dapat berjalan optimal, perangkat desa mampu menyelesaikan suatu permasalahan ataupun masalah yang akan datang jika permasalahan tersebut masih dalam ruang lingkup yang menjadi tugasnya, menurut Sutrisno (2020:152) “inisiatif adalah Tingkat melaksanakan tugas selama pekerjaan khususnya dalam hal penanganan masalah – masalah yang timbul”.

Kemudian indikator perangkat desa membuat sistem kerja pelayanan, agar masyarakat secara cepat dapat memahami alur pelayanan belum berjalan optimal, hambatan – hambatan yang di hadapi diantaranya adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat akan sistem kerja pelayanan, masih menggunakan penyebaran informasi sistem kerja pelayanan yang kurang efisien dan efektif. Adapun upaya yang sudah dilakukan adalah merencanakan pembuatan aplikasi DeDi (Desa Digital) yang didalamnya memuat segala informasi tentang administrasi yang di berikan pemerintah desa, akan tetapi

masih dalam tahap pengembangan karena terhambat oleh biaya dan pengetahuan perangkat desa. Asep (2011:2) “Inisiatif adalah usaha atau kemampuan untuk mengembangkan ide-ide dan cara-cara baru dalam memecahkan masalah dan menemukan ide dan cara baru dalam memecahkan masalah dan menemukan peluang”.

Hasil observasi pada dimensi Inisiatif belum bisa dikatakan berjalan optimal karena pada indikator perangkat desa membuat sistem kerja pelayanan, agar masyarakat secara cepat dapat memahami alur pelayanan masih ada hambatan diantaranya masih adanya masyarakat yang belum mengerti tentang sistem alur kerja pelayanan, kurangnya kemampuan perangkat desa dalam mengembangkan pengetahuan dan ide – ide dalam memecahkan permasalahan tersebut, kurang efektifnya sosialisasi perangkat terhadap masyarakat akan informasi.

Dengan demikian, maka berdasarkan hasil penelitian, observasi dan teori menunjukkan bahwa perangkat desa belum dapat menyebarkan informasi yang efektif dan efisien kepada masyarakat, Sehingga dalam pelaksanaannya terlihat belum optimal.

4. Kecakapan Mental

Kecakapan mental dapat diartikan sebagai adaptasi yang berarti penyesuaian yang dibuat dalam sebuah perjalanan proses dengan kata lain bahwa kecakapan mental adalah

kemampuan pegawai dalam menghadapi Perubahan, dalam hal ini dapat berarti mampu memahami instruksi pemimpin dalam tugas dan tanggung jawab yang diberikan sehingga pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih efisien.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator kemampuan memahami instruksi dapat dikatakan belum berjalan optimal, diketahui perangkat desa lambat dalam memahami instruksi hambatan – hambatan yang dihadapi diantaranya kurangnya kemauan perangkat menayakan kembali instruksi yang di berikan, butuh lebih dari dua kali pemberian instruksi agar perangkat desa dapat mengerti, adapun upaya yang dilakukan yaitu dengan pendekatan pribadi antara kepala desa dan perangkatnya, menurut Sutrisno (2020:152) kecakapan mental adalah “Tingkat kemampuan dan kecepatan dalam menerima instruksi kerja dan menyesuaikan dengan cara kerja serta situasi kerja yang ada”.

Pada indikator cepat beradaptasi pada perubahan bahwa perangkat desa mampu menghadapi perubahan dengan cepat, pada hasil penelitian diketahui bahwa perangkat cepat beradaptasi dalam perubahan yang terjadi pada administrasi, Kecakapan mental dapat diartikan sebagai adaptasi yang berarti penyesuaian yang dibuat dalam sebuah perjalanan proses. Vickers dan Sword (2008) menyatakan “Kemampuan adaptasi menunjukkan kesiapan dan

kemampuan individu untuk mengikuti perubahan yang terjadi”.

Hasil observasi pada dimensi Kecakapan Mental belum dapat dikatakan berjalan optimal karena salah satu indikator yaitu kemampuan memahami instruksi. Hal ini dibuktikan dalam program PTSL dalam pelaksanaannya masih ada keterlambatan dan kesalahan karena kurangnya kemampuan perangkat dalam memahami instruksi dari pimpinan.

Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian, observasi dan teori diatas Kemampuan perangkat desa Payungagung Kecamatan Panumbangan Kabupaten Ciamis lambat memahami dalam menerima instruksi. Sehingga dalam pelaksanaannya belum terlihat optimal.

5. Sikap

Sikap kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, hal ini berarti bahwa semakin baik sikap kerja yang dimiliki oleh karyawan maka diharapkan kinerja karyawan akan semakin meningkat, fenomena ini membuktikan bahwa pentingnya masalah masalah sikap sering dikaitkan dengan perilaku atau perbuatan manusia dalam kehidupan sehari – hari.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi sikap sejauh ini belum berjalan dengan optimal, hal ini dibuktikan dengan ungkapan masyarakat konsumen yang menyatakan perangkat desa mempunyai

sikap pada pelayanan yang kurang memuaskan, adapun hambatan yang di hadapi diantaranya pekerjaan yang menumpuk, upah kerja yang terlambat diterima sehingga menyebabkan kondisi individu perangkat desa menjadi kurang baik. Menurut (Dongoran, 2006) "Sikap yang ada pada diri seseorang akan memberikan warna atau corak pada perilaku atau perbuatan orang yang bersangkutan" Corak pada perilaku dengan kata lain kesan yang diberikan seseorang berupa baik atau buruknya tergantung sikap dari orang yang bersangkutan.

Adapun upaya upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut adalah dengan mengusahakan tidak adanya keterlambatan dalam pencairan (anggaran dana desa) ADD/upah kerja perangkat desa, saling membantu pekerjaan lain agar tidak terjadi penumpukan pekerjaan.

Kemudian pada memberikan dampak positif bagi lingkungan kerja dapat di katakan sudah berjalan dengan optimalperangkat desa mempunyai sikap yang positif dan mudah tertawa sehingga membuat lingkungan kantor desa menjadi nyaman untuk bekerja, tawa adalah salah satu cara untuk mencairkan suasana dari banyaknya pekerjaan dan ADD (anggaran dana desa) yang belum turun. Menurut Sutrisno (2020:152) "sikap adalah Tingkat semangat kerja serta sikap positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan". Dari teori di atas maka

Dengan adanya sikap kerja karyawan yang baik terhadap perusahaan, maka akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik lagi.

Hasil observasi pada dimensi Sikap menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya belum berjalan optimal, hal ini dibuktikan dengan masih adanya pengakuan dari masyarakat konsumen yang menyatakan bahwa terkadang perangkat desa memberikan sikap judes dan mengacuhkan konsumen.

Dengan demikian maka berdasarkan hasil penelitian, observasi dan teori ahli adanya ketidak sesuaian dalam sikap, yang sehingga dalam pelaksanaannya belum bisa di katakan optimal.

6. Disiplin Waktu dan Absensi

Disiplin kerja merupakan bagian/ variabel yang sangat penting dalam pengembangan sumber daya manusia, karena itu disiplin diperlukan dalam suatu organisasi agar tidak terjadi keteledoran, penyimpangan atau kelalaian dan akhirnya pemborosan dalam melakukan pekerjaan, dapat juga diartikan bahwa disiplin waktu dan absensi adalah tingkat disiplin karyawan dalam memanej waktu pekerjaannya dan taat akan ketentuan waktu yang ditetapkan.

Berdarkan hasil penelitian pada dimensi Disiplin Waktu dan Absensi Perangkat Desa Payungagung Kecamatan Panumbangan Kabupaten Ciamis belum berjalan optimal karena

terdapat hambatan pada tingkat disiplin perangkat desa akan jam kantor. Hambatan – hambatan tersebut diantaranya masih adanya perangkat yang telat masuk jam pagi, menyalahgunakan jam istirahat dan pulang dari kantor tidak sesuai dengan waktu yang di tetapkan, adapun upaya yang dilakukan yaitu dengan memberikan teguran keras oleh kepala desa terhadap perangkat yang menyimpang akan Disiplin Waktu, Menurut Siagian (2014) “disiplin kerja merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi untuk memenuhi tuntutan berbagai ketentuan” Hal ini disebabkan karena kurangnya kedisiplinan perangkat desa terhadap absensi dan sering menyalahgunakan jam kantor.

Selanjutnya dengan indikator perangkat desa tidak meninggalkan tugas dan kewajiban pada saat jam pelayanan di kantor Desa Payungagung Kecamatan Panumbangan Kabupaten Ciamis belum berjalan dengan optimal hal ini dibuktikan dengan masih adanya keterlambatan pada proses pembuatan kartu identitas. Hambatan – hambatan tersebut diantaranya dikarenakan masih adanya perangkat yang tidak berada di kantor pada saat jam pelayanan, meninggalkan tugas/pekerjaan pada saat jam kantor, menunda pekerjaan dan membawa pulang pekerjaan mengakibatkan perangkat tersebut lupa mengerjakannya. Adapun upaya yang di

lakukan adalah dengan melimpahkan pelayanan administrasi kepada perangkat yang berada di kantor desa meskipun itu bukan bagiannya.

Sutrisno (2020:89) juga mengungkapkan “Disiplin kerja adalah sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis”. pada indikator perangkat desa terhadap tugas dan kewajiban yang belum memiliki rasa tanggung jawab akan perkerjaannya. seharusnya perangkat desa mematuhi jam kerja dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya karena kinerja birokrasi sangat berpengaruh terhadap perkembangan masyarakat yang dilayaninya.

Hasil observasi pada dimensi Disiplin Waktu dan Absensi menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya belum berjalan optimal, hal ini dibuktikan dengan kurangnya tingkat disiplin perangkat terhadap waktu dan rasa tanggungjawab akan pekerjaannya sendiri.

Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian, observasi dan teori diatas Tingkat kedisiplinan perangkat desa Payungagung Kecamatan Panumbangan Kabupaten Ciamis dalam Disiplin Waktu dan Absensi yang kurang baik. Sehingga dalam pelaksanaannya belum optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di Desa Payungagung Kecamatan Panumbagan Kabupaten Ciamis, dengan memperhatikan rumusan masalah yang di tetapkan peneliti mengambil kesimpulan belum berjalan optimal hal ini dapat dilihat dari hambatan beberapa indikator yang belum sesuai dengan pelaksanaannya seperti pekerjaan yang dikerjakan perangkat desa tidak sesuai dengan (TUPOKSI), waktu pelayanan yang diberikan pemereintah desa terkadang lambat hal ini memiliki sinergi yang menghasilkan cacat pada produk administrasi kependudukan, kurangnya kemauan perangkat desa dalam meningkatkan pendidikan formalnya, sistem alur kerja pelayanan yang kurang dapat dipahami masyarakat dengan cepat, perangkat desa lambat dalam memahami instruksi yang diberikan pimpinan, sikap yang diberikan kepada konsumen terkadang tidak ramah, perangkat desa kurang disiplin dalam jam kerja seperti adanya perangkat desa yang kesiangan datang ke kantor desa, menyalahgunakan jam istirahat, pulang kantor tidak sesuai dengan peraturan jam pelayaan, dan meninggalkan tugas kewajiban pada saat jam pelayanan.

Maka upaya yang sudah dilakukan pemerintah desa adalah, melakukan pengawasan terhadap pekerjaan

administrasi kependudukan, Membuat laporan kerusakan jaringan/perangkat administrasi ke kantor pusat, Melayani dan mengarahkan masyarakat yang ingin mengganti kecacatan pada produk adminitrasi, Penanaman pengetahuan pentingnya pendidikan formal terhadap pelayanan kepada masyarakat, Merencanakan pembuatan aplikasi Desa digital, Kepala desa melakukan pendekatan personal kepada perangkatnya, Saling membantu pekerjaan perangkat lain meski bukan bagiannya, Mengusahakan agar tidak terjadinya keterlambatan dalam pencairan ADD (anggaran dana desa), Memberikan teguran langsung oleh kepala desa kepada perangkat yang menyimpang akan disiplin waktu dan absensi.

DAFTAR PUTASKA

- Andrew E. Sikula. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Erlangga. Bandung.
- Dongoran, 2006. Pemimpin antara keberhasilan dan kegagalan. Jakarta: Kata Hasta Pusata.
- Hamzah B. Uno, Nina Lamatenggo, (2012). Teori Kinerja Dan Pengukurannya. Bumi aksara : Jakarta.

- Mathis, R.I. and Jakson J.H. (2000) *Human Resouchesmathis*. The Free press. New York.
- Rivai, Veithzal (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari. Teori praktik. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sastrohadiwiryo, Bejo Siswanto (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Siagan, S. P. (2014). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Srimulyo, 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Suryana Asep, 2011. Pengelolaan Kelas. Bandung: UPI Press
- Surtrisno, 2020. Menejemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : Kencana
- Undang – undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 4
- Undang – undang No 23 Tahun 2006 pasal 69:(1)
- Undang – undang Republik Indonsia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Wilandari dkk. 2021 Pengaruh Penilaian Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. JAYA MANDIRI Rekabuana di Cilandak. Jurnal Ekonomi Efektif, Vol. 3, No.2, Januari 2
- Vickers dan Sword, 2008 *is adoptebylity enough? Issue Vol.10 No.4*