

KINERJA PEMERINTAH DESA CIJULANG KECAMATAN CIJULANG KABUPATEN PANGANDARAN

Dania Muliawati

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

E-mail: daniamuliawati@yahoo.com

ABSTRAK

Berdasarkan observasi awal, Kinerja Pemerintah Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran belum optimal. Hal tersebut terlihat dari masih adanya beberapa indikator masalah, yaitu: kurangnya pemahaman dan ketelitian pegawai di Desa Cijulang dalam mengoperasikan sarana teknologi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan, yang terdiri dari observasi dan wawancara. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 9 (orang). Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Kinerja Pemerintah Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran belum optimal. Masih terdapat beberapa indikator yang belum sesuai dalam pelaksanaannya, seperti masih rendahnya kemampuan Pemerintah Desa dalam mencapai target yang ditentukan, masih rendahnya kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Desa terkait dengan pelayanan publik, dan masih rendahnya Pemerintah Desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : *Kinerja, Pemerintah Desa*

PENDAHULUAN

Di dalam era Otonomi Daerah Indonesia saat ini, telah ditekankan pemberian kewenangan yang luas kepada pemerintahan daerah agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memberdayakan mereka, menjamin proses demokratisasi, perlindungan hak dan jaminan kehidupan lainnya. Pemberian kewenangan di dalam era tersebut lebih didasarkan pada tuntutan akuntabilitas publik yaitu tanggung jawab

pemerintah terhadap masyarakat yang harusnya dilayani. Perwujudan dan komitmen yang nyata dari akuntabilitas publik tersebut ditunjukkan dalam bentuk kinerja, termasuk di dalamnya kinerja institusi atau aparat pemerintah.

Sistem pemerintahan di Negara Indonesia merupakan sistem pemerintahan demokrasi yaitu pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Rakyat bebas menyampaikan secara langsung maupun melalui sosial media. Pada era

reformasi ini sekarang membuka jalan bagi setiap daerah untuk menunjukkan daerahnya sendiri.

Peran manusia sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi atau pemerintahan, karena manusia merupakan orang yang melakukan aktivitas-aktivitas dan merupakan faktor yang menentukan proses administrasi mulai dari merencanakan tujuan sampai tercapainya tujuan tersebut. Tanpa manusia fungsi-fungsi administrasi tidak dapat berjalan dengan lancar atau bahkan tidak akan ada kegiatan-kegiatan administrasi. Oleh karena itu, manusia sebagai salah satu sumberdaya yang terpenting pada organisasi diharapkan dapat meningkatkan kualitasnya dalam organisasi tersebut. Dibandingkan dengan elemen-elemen yang lain memang dapat dikatakan bahwa manusia merupakan elemen yang paling dinamis dan kompleks.

Di era reformasi ini, masyarakat terbuka dalam memberikan kritikan pada pemerintah dalam pelayanan publik. Maka dari itu kinerja pemerintah sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan dalam mencapai tujuan meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Pada saat ini pelayanan publik desa banyak mendapat sorotan dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan menyampaikan pendapat banyak ditemukan kritikan terhadap kinerja aparat pemerintah desa, baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Dalam kerangka otonomi daerah salah satu komponen yang dikembangkan adalah wilayah pedesaan. Di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa, memberikan kesempatan kepada masyarakat desa untuk mengurus rumah tangganya sendiri, dengan persyaratan yang diamanatkan yaitu dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan, keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi publik dapat dilaksanakan di bawah pengawasan kepada desa yang menjadi pimpinan pemerintah desa. Aparatur pemerintah desa merupakan unsur yang harus ada dalam penyelenggaraan pemerintah desa. Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 menjelaskan:

Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam lingkungan pemerintah desa, kepala desa dan seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintah di desa diharapkan dapat melaksanakan tugas pemerintah desa dengan baik demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan rakyat di desa. Kinerja aparatur pemerintah desa merupakan satu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

Aparatur pemerintah desa merupakan alat pemerintah sebagai pelaksana pemerintah terendah. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus mampu menunjukkan kualitasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara. Sebagai abdi masyarakat aparatur pemerintah desa adalah wakil dari masyarakat. Dengan fungsi gandanya tersebut diharapkan aparatur pemerintah desa mampu mewakili masyarakat yang dipimpinnya.

Keberadaan aparatur pemerintah desa yang juga disertai tugas dibidang administrasi menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai organ pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya, maka input pada pemerintah kecamatan yang menyangkut berbagai keterangan dan informasi sangatlah dibutuhkan dalam pengambilan kebijaksanaan daerah maupun nasional untuk kebutuhan pembangunan secara menyeluruh.

Hal tersebut sangat penting, karena pemerintah desa beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktivitas pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan maupun sebagai pembina ketentraman dan ketertiban di wilayah kekuasaannya. Karena itu, peranan mereka penting dan banyak menentukan maju mundurnya suatu unit pemerintahan. Untuk itu diperlukan aparatur pemerintah desa yang mampu dan dapat bekerjasama dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Dengan demikian aparat desa dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan.

Peran pegawai adalah untuk menyelesaikan tugas-tugas dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal memberikan pelayanan administrasi publik dibutuhkan penyelenggaraan yang profesional, kompeten dalam bidangnya, dan juga fasilitas yang memadai. Sehingga dalam melaksanakan tugasnya aparat pemerintah dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mampu memuaskan masyarakat. Sehingga kinerja pemerintah sangat penting diperhatikan karena apabila kinerja pemerintah kurang mendapat perhatian dapat mengakibatkan hasil kerja yang tidak maksimal. Kinerja adalah suatu

hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Kepuasan biasanya terletak pada kinerja yang tinggi, bukan pada imbalan yang diterima seperti upah dan gaji.

Kinerja pemerintah sangat berperan penting dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan dalam mencapai tujuan meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat pemerintah desa seringkali belum mengetahui dan memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik. kondisi sumberdaya aparatur pemerintah desa belum terwujud secara memadai. Kondisi tersebut berdampak pada kinerja yang tidak maksimal dari pemerintah desa dalam penyelenggaraan administrasi desa.

Werther dan Davis (Notoatmojo 2009:96) dalam menentukan kebutuhan dari segi kualitas sumber daya manusia (aparatur desa), diperlukan perencanaan sumber daya manusia yang merupakan inti administrasi sumber daya manusia karena sumber daya manusia merupakan suatu perkurangan tentang kebutuhan atau pasokan tenaga kerja sehingga jumlah dan tipe kebutuhan dapat terencana dengan baik. sumber daya manusia dalam penelitian ini diartikan sebagai kemampuan manusia seperti kompetisi atau kemampuan yang dimiliki oleh Pemerintah Desa dalam menjalankan

tugasnya di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran.

Desa Cijulang merupakan desa yang berada di Kecamatan Cijulang dimana letaknya sangat berdekatan dengan Kantor Pemerintahan Kecamatan, Kantor Kepolisian Sektor Cijulang, serta kantor-kantor dinas yang sangat menunjang terhadap berjalannya pelayanan umum bagi masyarakat Desa Cijulang baik di bidang pemerintahan, kesehatan, pendidikan, perekonomian, keamanan, dan bidang lainnya. Dengan kedudukan desa yang strategis itu, maka Desa Cijulang di sisi lain dapat menjadi sorotan masyarakat terkait kinerja pemerintah Desa Cijulang dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakatnya.

Namun berdasarkan fakta di lapangan, Kinerja Pemerintah Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran masih memiliki kelemahan. Salah dalam responsivitas pemerintah desa pun dirasakan oleh masyarakat Desa Cijulang masih kurang maksimal, sehingga kebutuhan dan keinginan masyarakat masih belum terpenuhi.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa Kinerja Pemerintah Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran belum optimal. Hal itu terlihat dari adanya indikator-indikator sebagai berikut :

1. Dalam memberikan pelayanan surat pengantar untuk ke bank terkadang terjadi kesalahan

pencantuman identitas pemohon. Contohnya, adanya kesalahan dalam pengetikan alamat tempat usaha.

2. Belum adanya kotak saran untuk menampung aspirasi atau kebutuhan masyarakat di Kantor Kepala Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran, sehingga pemerintah desa kurang mengetahui apa yang menjadi keinginan masyarakat. Contohnya, adanya keinginan masyarakat agar pemerintah desa segera memperbaiki jalan yang rusak, akan tetapi belum juga segera diperbaiki oleh Pemerintah Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kinerja Pemerintah Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran?”.

KAJIAN PUSTAKA

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Keduanya saling berhubungan satu sama lain, karena suatu organisasi tidak dapat mencapai suatu tujuan tanpa adanya kinerja pegawai di dalam organisasi tersebut.

Menurut Prawirosentono (Pasolong, 2019:204) kinerja dapat didefinisikan sebagai berikut:

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Adapun pengertian kinerja organisasi menurut Keban (2014:183) adalah “Sesuatu yang menggambarkan sudah sampai sejauh manakah sebuah kelompok telah melaksanakan seluruh kegiatan pokok sehingga bisa mencapai visi dan misi dari institut tersebut”.

Selanjutnya Dwiyanto (Pasolong, 2019:206-208) mengemukakan beberapa indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik, sebagai berikut:

1. Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan.
2. Kualitas layanan, suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.
3. Responsivitas, adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai

- dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. **Responsibilitas**, merupakan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
 5. **Akuntabilitas**, yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Kinerja birokrasi publik tidak hanya dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku di masyarakat.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi dan wawancara. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 9 orang, yang terdiri dari Kepala Desa Cijulang (1 orang), Kasi Pemerintahan Desa Cijulang (1 orang), Ketua LPM Desa Cijulang (1 orang), Ketua BPD Desa Cijulang (1 orang), dan Tokoh masyarakat Desa Cijulang (5 orang). Selanjutnya setelah data diperoleh maka dilakukan pengolahan data melalui reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kinerja Pemerintah Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran ditinjau berdasarkan indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut Dwiyanto (Pasolong, 2019:206-208) yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas

- a. Adanya kemampuan Pemerintah Desa dalam mencapai target pekerjaan yang telah ditentukan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa terdapat permasalahan dan hambatan yang terjadi pada internal atau pegawai pemerintahan desa, dimana salah satu pegawai pada kinerja administrasi dinilai kurang optimal. Namun untuk kinerja secara administrasi sangat berat dikarenakan harus memacu motivasi dari perangkat kinerja itu sendiri yang tidak dibarengi dengan peningkatan kesejahteraan ekonomi, hal tersebut diakibatkan kurangnya anggaran yang diberikan oleh pemerintah pusat.

Sebagaimana menurut Seraya (2009:1) bahwa “Target ialah suatu perencanaan kegiatan yang ingin dicapai, suatu metode penerapan pencapaian perencanaan yang dilakukan dengan manajemen dan difokuskan pada hasil yang lebih maksimal”.

Dengan adanya target kerja yang jelas, aparat Pemerintah Desa Cijulang dituntut untuk dapat menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, sehingga aparat Pemerintah Desa Cijulang memiliki patokan waktu secara

terperinci kapan pekerjaan tersebut harus mulai dikerjakan dan diselesaikan. Hal tersebut akan membuat pola kerja aparat Pemerintah Desa Cijulang lebih teratur.

b. Adanya kemampuan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa kemampuan pegawai desa sudah bisa dikatakan baik. Hal ini dilihat dari adanya masyarakat yang meminta bantuan atau pelayanan kepada perangkat desa dengan sigap perangkat desa langsung memproses dan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat, seperti memberikan pelayanan publik dalam bentuk pembuatan surat menyurat dan registrasi penduduk desa, serta proses pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan dari aspek kecakapan dan kehandalan sudah baik pula, keterampilan dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sejalan dengan pendapat Kotler (Purwani dan Wahdiniwaty, 2017:65) adalah sebagai berikut:

1. *Reliability*, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.
2. *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
3. *Assurances*, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk

menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.

4. *Empathy*, perhatian individu terhadap pelanggan.
5. *Tangibles*, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

Ketepatan waktu dalam hal ini merupakan kesesuaian antara waktu yang dihabiskan dalam mengerjakan tugas dengan target waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Ketetapan waktu memiliki ukuran untuk setiap pegawai, misalnya apakah pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan atau dapat menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari tenggang waktu yang ditentukan. Perangkat Desa Cijulang selalu mengerjakan tugas dengan tepat waktu serta tidak pernah melakukan penundaan dalam mengerjakan tugasnya.

2. Kualitas Layanan

a. Adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa terkait dengan pelayanan publik

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa belum optimal dan belum berjalan dengan baik dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari sering adanya kekeliruan dalam menginput data seperti penulisan alamat dan nama, meskipun hal tersebut dapat dikatakan kesalahan kecil tetapi dapat berdampak pada penilaian masyarakat.

Menurut Widodo (1997:112) mengatakan bahwa “Kinerja adalah melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan hasil yang seperti diharapkan”.

Selanjutnya, Kasmir (Pasolong, 2019:153) mengatakan bahwa ‘Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan’.

Kepuasan publik merupakan respon publik terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik. Sisi positif dari harapan (*expectation*) publik menunjukkan rasa percaya publik itu sendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

Dengan demikian, sudah selayaknya pegawai desa memberikan pelayanan yang maksimal, mulai dari prosedur tata cara pelayanan, dan persyaratan pelayanan. Prosedur pelayanan dan juga pengerjaan sangat bergantung kepada ketelitian juga ketepatan dalam pengerjaannya. Penguasaan dalam peralatan dalam hal ini *software* komputer juga sangat dibutuhkan agar hasil yang dikerjakan sesuai dengan ketentuan dan juga keinginan masyarakat. Pemerintah desa sudah sangat mengoptimalkan kinerja pelayanan pegawai kepada masyarakat dengan berbagai macam upaya. Seperti penempatan pegawai yang disesuaikan

dengan kemampuan pegawai tersebut dalam bidangnya, lalu kesigapan pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat dengan cara langsung mengerjakan segala bentuk keinginan dari masyarakat sesegera dan secepat mungkin serta memberikan sikap dan sopan santun yang baik.

b. Pemerintah desa terlebih dahulu menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang prosedur dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa di Kantor Desa Cijulang semua informasi yang berhubungan dengan masyarakat sudah tersampaikan dengan baik kepada masyarakat dan sudah berjalan dengan optimal. Hal ini terlihat dari Pemerintah Desa sudah memiliki mekanisme penyampaian informasi yang efektif kepada masyarakat melalui pamflet dan sosialisasi. Hal tersebut, memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menerima informasi mengenai pelayanan yang ada di Desa Cijulang.

Frank Jefkins (Nuruddin, 2008:12) mengemukakan bahwa:

Media relations adalah usaha untuk mencari publikasi atau penyiaran yang maksimum atas suatu pesan atau informasi humas dalam rangka menciptakan pengetahuan dan pemahaman bagi khalayak organisasi perusahaan yang bersangkutan.

Perkembangan informasi semakin cepat memiliki makna tersendiri bagi masyarakat sebagai

penerima pesan. Keterbukaan informasi dari Pemerintah Desa memiliki manfaat antara lain adanya keterbukaan informasi dan transparansi, terciptanya tata kelola yang baik serta optimalisasi perlindungan hak-hak pelayanan publik. Oleh karena itu diperlukannya keterlibatan masyarakat dalam bentuk mengikuti kegiatan sosialisasi informasi yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa, sehingga informasi-informasi yang dibutuhkan masyarakat tersampaikan dengan baik serta menghindari adanya pengulangan penyampaian informasi.

3. Responsivitas

a. Pemerintah desa mampu menyusun agenda dan prioritas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa pemerintah desa sudah mampu menyusun agenda dan prioritas pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat sudah baik dan bisa dikatakan sudah optimal. Hal ini terlihat dengan adanya tupoksi kerja pegawai maka prioritas kerjanya sesuai tugas, tanggung jawab, dan wewenang tiap bagian yang ada. Dalam pemberian pelayanan pegawai desa memberikan kenyamanan dan bersikap ramah kepada masyarakat.

Widodo (2001:152)

mengungkapkan bahwa:

Pemerintah dapat dikatakan bertanggung jawab jika mereka dinilai mempunyai responsivitas (daya tanggap) yang tinggi

terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat yang diwakilinya, mereka cepat memahami apa yang menjadi tuntutan publik dan berusaha semaksimal mungkin memenuhinya, ia dapat menangkap masalah yang dihadapi publik dan berusaha untuk mencari solusinya, mereka tidak suka menunda-nunda waktu, memperpanjang jalur pelayanan, atau mengutamakan prosedur tetapi mengabaikan substansi.

Dengan demikian, menyusun agenda dan prioritas pelayanan merupakan suatu bentuk dari administrasi publik. Dimana administrasi publik merupakan administrasi pemerintahan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah untuk melayani kepentingan masyarakat termasuk didalamnya menyusun agenda dan prioritas pelayanan publik. Pemerintah yang baik tidak luput dari kerjasama langsung antara pemerintah dengan masyarakat, seperti halnya Desa Cijulang yang sudah responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila ada keluhan yang disampaikan masyarakat.

b. Pemerintah desa mampu mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa respon dari aparat desa terhadap kebutuhan masyarakat sudah bisa dikatakan baik.

Hal ini dapat dilihat dari semua kebutuhan masyarakat sudah terpenuhi seperti bentuk tanggapan dan kerelaan dalam membantu memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan mampu merespon dengan baik yang membuat masyarakat merasa puas sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.

Pemerintah Desa Cijulang juga telah mengaktifkan dan menjalankan program BUMDes sebagai bentuk upaya dan pengoptimalan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat desa tersebut. Namun masih ada kekurangan dalam bidang-bidang tertentu yang belum sepenuhnya terpenuhi yakni dalam bidang pembangunan jalan rusak. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwasannya pemerintah desa belum menyediakan kotak saran dalam menampung aspirasi atau kebutuhan masyarakat di Kantor Kepala Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. Sehingga pemerintah desa tidak sepenuhnya mengetahui kebutuhan dan juga keinginan masyarakat. Dalam hal ini sebagai contoh adalah keluhan dan keinginan masyarakat untuk memperbaiki jalan rusak yang tidak tersampaikan dan pemerintah desa tidak mengetahui.

Chaizi (2004:107) mendefinisikan kinerja organisasi sebagai berikut :

Kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi

kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhan secara efektif.

Sejalan dengan pendapat diatas, Lenvine (Hardiyansyah, 2011:53) menyatakan bahwa 'Responsivitas ini bertujuan untuk mengukur kemampuan para penyedia layanan terhadap kebutuhan, keinginan, harapan, aspirasi maupun tuntutan penerima layanan'.

Pegawai pemberi layanan sebagai abdi masyarakat (*public servant*) harus dapat mendisiplinkan diri dalam hal waktu. Sebab sebagai seorang *public servant* sudah menjadi kewajiban pegawai untuk dapat memberikan pelayanan prima yang dapat memuaskan pemohon pada dasarnya mencakup salah satunya adalah pelayanan harus cepat yang artinya pengan tidak menunggu terlalu lama. Masyarakat juga tidak mau waktunya tersita hanya karena tidak adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan. Semua pihak terutama masyarakat butuh suatu kepastian waktu penyelesaian pelayanan sebagai pemberi layanan, pemohon seharusnya menjadi prioritas nomor satu para pegawai, sehingga memberikan layanan dengan cepat kepada pemohon akan dapat terwujud.

4. Responsibilitas

a. Pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya

sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan belum optimal. Hal ini dapat dilihat dengan masih adanya hambatan yang timbul berupa tidak adanya SOP tentang Kinerja Pemerintah Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran.

Sailendra (2014:16), menyatakan bahwa “SOP dapat diartikan sebagai panduan proses kerja yang harus dilaksanakan setiap elemen perusahaan maupun instansi”.

Selanjutnya, Stone (Moekijat, 2007:10) mengemukakan bahwa ‘*A task is a specific work activity carried out to achieve a specific purpose* (Suatu tugas merupakan suatu kegiatan pekerjaan khusus yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu)’.

Dengan demikian, penerapan SOP di lingkungan Pemerintahan Desa sebagai pedoman atau acuan bagi pegawai desa dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta meningkatkan kinerja dan pelayanan kemasyarakatan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja. Selain memberikan kemudahan bagi pegawai dalam melaksanakan tugasnya, SOP juga akan memberikan kepastian hukum bagi pegawai dalam melaksanakan tugas mereka.

b. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa berdasarkan kepada ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam peraturan yang berlaku

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa dalam menjalankan ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam peraturan yang berlaku sudah optimal. Hal ini dilihat dari pegawai Desa Cijulang memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku sesuai dengan peraturan yang ada di Desa Cijulang, seperti saat pelayanan kebutuhan pembuatan surat-menyurat dan juga kebutuhan dari masyarakat dimana masyarakat harus mengunjungi desa. Desa selalu memberikan menanggapi dengan baik serta memberikan pelayanan yang cepat. Pegawai desa juga selalu memberikan penjelasan dengan baik ketika ada masyarakat tidak mengerti akan suatu hal yang dibutuhkannya.

Sinambela, et al (Pasolong, 2019:157), mengatakan bahwa:

Kualitas pelayanan prima tercermin dari : (1) transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) akuntabilitas, pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan, (3) kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, (4) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, (5) kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan (6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan yang harus dilakukan oleh pemerintah tercantum dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai berikut:

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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Perangkat Desa sebagai aparatur pemerintah desa mempunyai tugas

pokok yang antara lain tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat atau disebut juga pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa.

Dalam hal ini meliputi penjagaan kerahasiaan dokumen pribadi milik perseorangan atau masyarakat untuk tidak dipublikasikan, kemudian termasuk juga pembiayaan-pembiayaan yang diberikan harus berdasarkan kepada peraturan yang telah ada dan disesuaikan. Hal ini dilakukan agar nantinya tidak terjadi hal yang menyulitkan dan menimbulkan akibat yang bersifat pada pelanggaran hukum. Dengan pola atau mekanisme pelayanan seperti ini, pada umumnya masyarakat penerima layanan merasa puas dan merasa sangat terbantu dengan mekanisme yang diterapkan.

5. Akuntabilitas

a. Pelaksanaan kerja dilakukan secara transparan oleh pemerintah desa

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa pelaksanaan kerja dilakukan secara transparan oleh Pemerintah Desa sudah optimal. Hal ini dapat dilihat dari pekerjaan yang dilakukan Pemerintah Desa selalu memberikan ruang untuk masyarakat terlibat, masyarakat pun ikut berperan dalam musyawarah terbuka yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran, seperti masyarakat bergotong royong membantu dalam memperbaiki jembatan serta memberikan bantuan berupa materil untuk pembangunan jembatan.

Wulandari dan Handayani (2019:201) menyatakan bahwa:

Transparansi merupakan keterbukaan informasi yang mudah dipahami masyarakat, adanya publikasi mengenai detail anggaran desa, adanya laporan berkala mengenai pengelolaan anggaran kepada masyarakat, atau dengan kata lain transparansi merupakan suatu alat yang sangat penting untuk menjembatani kebutuhan masyarakat tentang keingintahuannya terhadap jalannya pemerintahan di daerah mereka sendiri untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dengan demikian, seperti halnya dengan akuntabilitas, transparansi juga memiliki hubungan erat dengan kinerja yang tanpa adanya keterbukaan, kinerja pemerintah tidak dapat berjalan dengan

maksimal. Transparansi merupakan salah satu faktor pendukung terpenting dalam meningkatkan kinerja pemerintah. Transparansi diterapkan bukan semata-mata untuk memberikan akses informasi terkait kinerja pemerintah saja, tetapi keterbukaan dalam pengelolaan keuangan juga harus diperhatikan.

b. Laporan pelaksanaan kerja pemerintah desa dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa pertanggungjawaban pegawai Desa sudah optimal. Hal ini terlihat dari tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik serta memberikan kepuasan kepada masyarakat, dimana masyarakat tidak merasa dirugikan pada saat melakukan pelayanan di Desa Cijulang. Selain itu pegawai Desa Cijulang mempertanggungjawabkan kegiatannya dalam bentuk laporan, yaitu laporan perbulan, dan laporan tahunan.

Prasetyo (2017:29) menyatakan bahwa “Akuntabilitas adalah ukuran seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik dapat dipertanggungjawabkan kepada rakyat atau konsisten dengan kehendak rakyat”.

Selanjutnya, Prawirosentono (Pasolong, 2019:204) menyatakan bahwa:

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu

organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Dengan demikian, pertanggungjawaban pegawai Desa memang bukan hanya dititik beratkan pada laporan pencapaian kinerja saja, namun juga bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pertanggungjawaban Desa Cijulang terhadap masyarakat dalam pengertian disini adalah bagaimana pegawai desa bekerja dengan niat dan keseriusan, dibutuhkan komitmen dan tanggung jawab yang besar. Hal tersebut akan menunjukkan akuntabilitas atau pertanggungjawaban pemerintah desa yang baik dijalankan para perangkat desa, akan mengandung nilai positif terhadap pelaksanaan tugasnya. Pertanggungjawaban yang dilakukan secara tidak langsung akan mempengaruhi kondisi pembangunan desa.

KESIMPULAN

Kinerja Pemerintah Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran berdasarkan hasil penelitian belum berjalan optimal, hal tersebut terlihat dari indikator yang dijadikan tolak ukur, diantaranya 3 indikator belum efektif yaitu pada indikator kemampuan Pemerintah Desa dalam mencapai target yang

ditentukan, kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Desa terkait dengan pelayanan publik, dan Pemerintah Desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, sedangkan 7 indikator lainnya sudah efektif yang terdiri dari: kemampuan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan, Pemerintah Desa terlebih dahulu menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang prosedur dalam memberikan pelayanan, Pemerintah Desa mampu menyusun agenda dan prioritas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa berdasarkan pada ketentuan-ketentuan yang tercantum pada peraturan yang berlaku, pelaksanaan kerja dilakukan secara transparan oleh Pemerintah Desa, dan laporan pelaksanaan Pemerintah Desa dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Selanjutnya Kinerja Pemerintah Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran masih mengalami hambatan-hambatan, diantaranya: sulitnya memacu motivasi para perangkat kerja itu sendiri. Hal ini didasari oleh kurangnya peningkatan kesejahteraan ekonomi bagi para pegawai yang disebabkan oleh anggaran dari pusat yang tidak tersalurkan dengan lancar sehingga menyebabkan menurunnya kinerja pegawai sehingga pekerjaan yang seharusnya berjalan secepat mungkin menjadi terlambat dikerjakan.

Hambatan lainnya yaitu kurangnya kemampuan ketelitian pegawai dalam mengoperasikan perangkat lunak *ms word* yang terlihat dari sering adanya kekeliruan dalam penginputan data, dan tidak adanya SOP yang tertulis maupun yang tidak tertulis di kantor Kepala Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. Adapun upaya-upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Cijulang dalam mengatasi hambatan-hambatan yang timbul yaitu dengan terus berupaya meningkatkan motivasi para pegawai agar terus mengerjakan pekerjaan secara tepat waktu dan hasilnya maksimal sesuai dengan yang diharapkan, melakukan evaluasi serta pelatihan mengenai penggunaan sarana teknologi khususnya pada *ms word*, dan melakukan perencanaan untuk penyusunan SOP berdasarkan riset tentang keperluan Desa Cijulang dan disesuaikan dengan visi misi yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Chaizi, Nasucha. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Grafindo.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yeremias. 2019. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Moekijat, 2007. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Mandar Maju.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nuruddin. 2008. *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa.

Sailendra, A. 2014. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publising.

Undang-undang

- Undang-Undang Nomor 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: CV Cutra Media.