

# KINERJA PERANGKAT DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRATIF DI KANTOR KEPALA DESA RANCAH KECAMATAN RANCAH KABUPATEN CIAMIS

**Chandra Bahari**

*Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia*

E-mail : baharichandra17@gmail.com

## ABSTRAK

*Sumber daya manusia yang berkualitas akan menunjang terhadap efektifitas sebuah organisasi dalam mencapai sebuah tujuan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Perangkat Desa dalam pelayanan administratif di kantor kepala desa rancah kecamatan rancah kabupaten ciamis. Metode penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu doumentasi, observasi, dan wawancara. Sumber data terdiri dari data primer dengan jumlah 10 informan dan data sekunder. Dalam penelitian ini untuk mengukur sebuah kinerja perangkat desa menggunakan beberapa dimensi yaitu : quality, quantity, timeliness, cost effectiveness, need for supervision, dan interpersonal impact. Dari beberapa dimensi tersebut, menunjukkan bahwa kinerja perangkat desa dalam pelayanan administratif di kantor kepala desa rancah dapat dikatakan belum optimal. Adapun hambatan yang ditemukan yaitu kurangnya kompetensi, kedisiplinan, komunikasi, akurasi dan kecepatan perangkat desa dalam bekerja. Adapun upaya yang dilakukan adalah meningkatkan kompetensi perangkat desa dengan pelatihan, meningkatkan kontrol serta meningkatkan intensitas komunikasi antara perangkat desa dengan masyarakat.*

**Kata Kunci :** *Kinerja, Pelayanan, perangkat desa*

## PENDAHULUAN

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa negara berkawajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sesuai

dengan amanat Undang-undang Negara Republik Indonesia. Atas dasar Undang-undang tersebut pelayanan publik wajib diberikan oleh pemerintah kepada warga negara dengan menyediakan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat serta menjalankannya

dengan memegang asas-asas umum pemerintahan yang telah ditetapkan.

Untuk menciptakan sebuah pelayanan yang baik, tentunya Peran sumber daya manusia atau aparatur pemerintahan menjadi pusat utama dalam menjalankan sebuah roda organisasi, pemerintah dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkompeten, profesional dan berintegritas agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Sebagaimana menurut Jackson (Sinambela 2017 : 3) “Mengelola sumber daya manusia (SDM) menjadi hal yang teramat penting”. Dalam hal ini sumber daya manusia menjadi titik sentral dalam pencapaian tujuan organisasi.

Sumber daya manusia dapat dikatakan berkualitas ketika pegawai atau petugas memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepadanya. Sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik akan memudahkan organisasi untuk mencapai visi, misi dan tujuan organisasi. Faktor sumber daya manusia menjadi elemen penting yang perlu diperhatikan oleh organisasi, karena sumber daya manusia dengan kinerja yang baik diperlukan untuk menunjang keberhasilan sebuah organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas, maka akan sulit bagi sebuah organisasi untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan dan menjadi kesepakatan bersama.

Rendahnya kualitas sumber daya manusia merupakan masalah fundamental yang dapat menghambat pembangunan dan perkembangan sebuah organisasi. Untuk menjawab permasalahan tersebut maka diperlukannya manajemen sumber daya manusia yang baik. Sebagaimana menurut Sinambela (2017 : 13)

Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia ialah meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam organisasi melalui sejumlah cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis dan sosial.

Pemerintah harus mampu menata sumber daya manusia, baik dari aspek intelektual, spiritual, moral, kreativitas, maupun tanggung jawab. Kualitas sumber daya manusia sangat erat kaitannya dengan kinerja pegawai (*Performance*).

Penilaian kinerja merupakan kegiatan yang dilakukan manajemen penilai untuk mengetahui kinerja seorang pegawai dengan cara membandingkan kinerja dengan uraian/deksripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu. Kegiatan ini dilaksanakan untuk mengukur kinerja masing-masing tenagakerja dalam mengembangkan kualitas kerja yang nantinya akan ada pembinaan tentang perbaikan atas pekerjaan yang kurang sesuai dengandeksripsi pekerjaan serta digunakan untuk keperluan yang berhubungan dengan masalah ketenagakerjaan lainnya.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi dapat dilaksanakan di kantor pemerintah desa dan diawasi langsung oleh Kepala Desa yang menjadi pimpinan, untuk mengontrol setiap kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar berjalan dengan baik. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa,

Pemerintahan desa adalah penyelenggara urusan pemerintah oleh pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Untuk menunjang keberhasilan pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus urusan masyarakat, tentunya harus didukung dengan kemampuan kinerja aparatur pemerintah desa yang berkualitas.

Maka dari itu Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di lingkungan Kantor Kepala Desa Rancah masih belum optimal, hal ini dibuktikan dengan adanya permasalahan sebagai berikut :

1. Proses pengembangan potensi sumber daya manusia yang kurang efektif, hal ini tercermin dari rendahnya kompetensi Perangkat Desa dalam memanfaatkan fasilitas yang dimiliki oleh Desa.

2. Waktu yang diperlukan dalam membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat rekomendasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, serta Akta Kelahiran tidak dapat diselesaikan dalam waktu satu hari.

3. Dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat masih terdapat ketidaksesuaian dengan yang diinginkan, sebagai contoh adanya kesalahan penulisan biodata penduduk dalam pengisian formulir.

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja Perangkat Desa dalam Pelayanan Administratif di Kantor Kepala Desa Rancah Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis ?

## KAJIAN PUSTAKA

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria tertentu yang telah ditetapkan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Jika disimak berdasarkan etimologinya kinerja berasal dari kata

*Performance* sebagaimana menurut Haynes (2012:48) bahwa :

*Performance* berasal dari kata *to perform* yang mempunyai beberapa masukan (*entries*), yaitu : (1) memasukan, menjalankan, melaksanakan (2) memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar (3) menggambarkan suatu karakter dalam suatu permainan (4) menggambarkannya dengan suara atau ala't musik (5) melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (6) melakukan suatu kegiatan dalam suatu permainan (7) meminkan musik (8) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin. Hanya beberapa masukan yang relevan dengan kinerja, antara lain (1) melakukan (2) memenuhi dan menjalankan suatu (3) melaksanakan suatu tanggung jawab dan (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang. Dari masukan tersebut dapat diartikan bahwa kinerja adalah pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan yang diharapkan.

Sedangkan Menurut Prawirosentono, (1999) bahwa :

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

Sebaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi bahwa :

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.

Organisasi publik hendaknya memperhatikan kriteria-kriteria pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang telah diubah dengan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 yang terdapat pengelompokan pelayanan umum ke dalam tiga bagian yaitu: (1) Kelompok Pelayanan Administrasi, (2) Kelompok Pelayanan Barang, dan (3) Kelompok Pelayanan Jasa. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu :

1. Pelayanan Barang, ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk atau produk barang yang dapat digunakan oleh publik, seperti tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.
2. Pelayanan Jasa, ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, seperti pemeliharaan kesehatan,

- pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain-lain.
3. Pelayanan Administratif, merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti akta kelahiran, identitas kewarganegaraan, dan sebagainya

## **METODE**

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, metode kualitatif menurut Meolong (2007:4) adalah :

Prosedur penelitian yang menghasilkan data deksrifitif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan prilaku yang dapat diamati.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah tentang kinerja pegawai menurut Bernardin dan Russel (Huseno, 2016:95) yang terdiri dari 6 dimensi yaitu : *Quality, Quantity, Timeliness, Cost Effectiveness, Need For Supervision, dan Interpersonal Impact.*

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi dan wawancara. Adapaun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 10 orang. Fokus penelitian ini adalah Kinerja perangkat desa dalam pelayanan administratif di Kantor Kepala Desa Rancah Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis, dimana

penulis mencoba meneliti terkait dengan kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini penulis melakukan analisis dengan cara mencari setelah data diperoleh, maka dilanjutkan dengan reduksi data, penyajian data dan menarik sebuah kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui Kinerja perangkat desa dalam Pelayanan Administratif di Kantor Kepala Desa Rancah Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis, penulis menggunakan model kinerja pegawai menurut Bernardin dan Russel (2016:95) yang terdapat enam dimensi dalam sebuah penilaian kinerja yaitu : *Quality, Quantity, Timeliness, Cost Effectiveness, Nee for Supervision, dan Interpesonal Impact.* Selanjutnya, penulis dapat menguraikannya sebagai berikut:

### **1. Quality**

Sumber daya aparatur merupakan kriteria evaluasi yang mengacu kepada kinerja aparatur dalam menjalankan suatu kebijakan atau program. Keberhasilan suatu pelaksanaan kebijakan yang kemudian dievaluasi hasilnya sangat ditentukan oleh sumber daya aparatur. Dalam artian, ketika evaluator hendak melakukan evaluasi, maka aparaturlah yang harus dievaluasi pertama kali. Sejauhmana mereka memahami apa yang harus mereka kerjakan, apa yang harus mereka buat, dan lain sebagainya.

Pada dimensi Kualitas sejauh ini masih dikatakan belum optimal, Masyarakat merasa bahwa Tingkat akurasi pekerjaan yang diselesaikan masih dianggap kurang, dimana kurangnya ketelitian dari para perangkat desa yang menjadi penghambat dalam kinerja perangkat desa. Hal tersebut secara tidak langsung menunjukkan bahwa tingkat akurasi pekerjaan yang diselesaikan oleh perangkat desa masih memiliki tingkat akurasi yang rendah..

Dari hasil observasi dapat diketahui bahwa Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan pada masyarakat masih kurang didukung oleh wawasan dan pengetahuan yang memadai. Hal ini ditunjukkan masih adanya perangkat desa yang kurang memiliki pengetahuan mengenai mekanisme pembuatan dokumen berbasis teknologi yaitu komputer, selain itu banyaknya tugas yang harus dikerjakan oleh para perangkat desa membuat konsentrasi menurun dan tidak bisa bekerja secara optimal. Hal tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh Sahi (2018) bahwa :

Ketelitian dan akurasi dalam melakukan pekerjaan sangat diperlukan agar sebuah organisasi dapat mencapai target yang diinginkan. Sumber daya yang berkualitas dan memiliki kompetensi dalam bidangnya maka organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya. Kualitas kinerja manusia yang bagus akan

berpengaruh terhadap kinerja organisasi pemerintahan.

Berdasarkan teori tersebut dapat diketahui bahwa indikator kinerja tentang tingkat akurasi pekerjaan belum optimal, karena ketelitian yang dimiliki oleh para perangkat desa masih rendah dan kompetensi dari para perangkat masih rendah sehingga perlu pelatihan untuk meningkatkan kompetensi para perangkat desa.

## 2. *Quantity*

Efektivitas sebuah organisasi dapat dimulai dari penentuan target kerja yang harus selesai pada hari itu. Konsisten terhadap target yang dibuat dapat meningkatkan kuantitas kinerja suatu organisasi. Efektivitas kerja erat hubungannya dengan kuantitas kinerja perangkat desa. Efektivitas merupakan suatu pencapaian dari kegiatan sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya. Pekerjaan yang telah dilakukan oleh seseorang dapat menunjang pencapaian tujuan secara kelompok. Hal ini berarti kesuksesan perangkat desa dalam mencapai kuantitas tertentu tidak lepas dari pekerjaan yang telah diselesaikan oleh masing-masing orang yang berhubungan dengan pekerjaan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi dianggap belum optimal hal ini ditunjukkan dengan adanya keluhan dari Masyarakat Desa Rancah yang akan mengurus dokumen atau surat di kantor desa merasa bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu

pekerjaan terlalu lama, sehingga masyarakat merasa target pekerjaan yang harus selesai pada hari itu tidak dapat tercapai, selain itu masih adanya Tindakan menunda pekerjaan dari para perangkat desa sehingga pekerjaan menjadi menumpuk dan sulit untuk di selesaikan dengan cepat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa kuantitas perangkat desa masih rendah karena ketepatan pelaksanaan pelayanan publik masih tertunda dan membutuhkan waktu yang lama. Masalah tersebut karena kerja perangkat yang memang lambat dan kurang cekatan serta karena ada perangkat yang tidak dapat mengoperasikan komputer, sehingga harus dilakukan secara manual dan ada yang menyuruh orang lain untuk melakukan pekerjaannya seperti untuk mengetik, dan sebagainya. Prosedur kerja yang dianggap terlalu bertele-tele dan pelimpahan tanggung jawab yang diberikan pada orang lain juga mempengaruhi efektivitas dan efisiensi kinerja yang mengarah pada kuantitas kinerja perangkat desa. Hal ini tidak sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Anasari & Suryani (2015) bahwa

Kuantitas merupakan jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan output dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Hal ini berkaitan dengan jumlah keluaran atau output yang dihasilkan oleh perangkat desa.

Dengan demikian, maka berdasarkan hasil penelitian, observasi dan teori ahli menunjukkan bahwa adanya ketidaksesuaian dalam dimensi kuantitas, karena menunjukkan bahwa adanya ketidaksesuaian kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### 3. *Timeliness*

Kinerja perangkat desa dapat dilihat berdasarkan pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Hal ini dipengaruhi oleh penyelesaian pekerjaan sebelumnya. Jika pekerjaan sebelumnya tidak selesai tepat waktu maka pekerjaan selanjutnya akan dimulai tidak sesuai waktu yang telah ditentukan.

Hasil penelitian pada dimensi *Timeliness* menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya berjalan optimal, dilihat dari hasil penelitian pada dua indikator yang menyatakan bahwa pekerjaan terkait administrasi oleh perangkat desa tidak dilaksanakan pada waktu yang telah ditentukan. Keterlambatan ini disebabkan oleh pekerjaan sebelumnya yang tidak selesai tepat waktu dan pekerjaan lain yang mendadak dan harus segera diselesaikan selain itu Masyarakat menilai bahwa ketepatan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan oleh perangkat desa kurang baik karena waktu yang dibutuhkan terlalu lama dan bertele-tele.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Desa Rancah diketahui bahwa dalam memberikan pelayanannya perangkat desa masih

kurang optimal, terlihat bahwa adanya penundaan pekerjaan yang dilakukan oleh perangkat desa seperti mengumpulkan beberapa pekerjaan terlebih dahulu untuk dikerjakan di waktu tertentu, jadi perangkat desa tidak langsung menyelesaikan setiap pekerjaan yang datang sehingga terjadilah penumpukan pekerjaan dan pekerjaan tidak selesai tepat waktu, selain itu masih adanya tindakan kurang disiplin dimana perangkat desa datang sebelum jam 08.00 WIB namun pulang sebelum pukul 15.00 WIB.

Hal ini tidak sesuai dengan apa yang dikemukakan Renwarin & Sumtaky (2019) bahwa

Ketepatan waktu yang efektif akan menghasilkan kinerja yang baik bagi perangkat serta dapat mewujudkan tujuan dari sebuah organisasi tersebut.

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi *Timeliness* belum optimal, karena para perangkat desa dianggap bekerja tidak sesuai dengan aturan sehingga hasil yang diinginkan oleh masyarakat tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

#### **4. *Cost Effectiveness***

*Cost effectiveness* perangkat desa dapat dilihat melalui penyelesaian pekerjaan dengan fasilitas yang tersedia dan penyelesaian pekerjaan secara mandiri. Fasilitas berupa sarana dan prasarana disediakan untuk membantu perangkat desa dalam menyelesaikan pekerjaan. Perangkat desa memanfaatkan fasilitas yang ada

seperti komputer dan sambungan internet untuk mempercepat pekerjaan.

Hasil penelitian pada dimensi *Cost effectiveness* sejauh ini dalam penggunaan fasilitas yang tersedia belum berjalan dengan baik, dilihat dari hasil penelitian pada dua indikator, yaitu mampu memanfaatkan fasilitas yang tersedia, dan Bekerja secara mandiri. Untuk indikator Bekerja secara mandiri bisa dikatakan sudah optimal, tetapi untuk memanfaatkan fasilitas yang tersedia masih dianggap kurang optimal, terbukti pernyataan informan dari masyarakat yang mengatakan bahwasanya belum meratanya fasilitas sebagai alat penunjang perangkat desa dalam bekerja, selain itu kurangnya kompetensi yang dimiliki oleh perangkat desa dalam mengoperasikan komputer sebagai alat untuk mengetik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Desa Rancah diketahui bahwa masih terdapat beberapa sarana yang rusak dan tidak dapat digunakan, selain itu perlunya peningkatan kemampuan dari para perangkat desa agar dapat memanfaatkan setiap sarana dan prasarana yang ada untuk bekerja agar lebih efektif dan efisien. Terdapat faktor lain yang membuat pemanfaatannya belum optimal yaitu karena terdapat perangkat desa yang sudah tua dan tidak dapat mengoperasikan komputer, sedangkan pekerjaan di kantor desa hampir semuanya bergantung pada teknologi komputer misalnya pengetikan

Hal ini tidak sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Yang, Hermawan, & Seran (2020). Bahwa

*Cost of effectiveness* atau efektivitas biaya merupakan penggunaan sumber daya yang digunakan oleh karyawan secara optimal dan efisien. Penggunaan sumber daya yang efektif dan efisien maka dapat mempengaruhi keefektifan kinerja perangkat suatu organisasi yang maksimum.

Berdasarkan teori tersebut dapat diketahui bahwa dimensi *Cost effectiveness* belum optimal, hal ini ditunjukkan dari masih adanya perangkat desa yang kurang memiliki kompetensi dalam menggunakan komputer sehingga perangkat desa tidak mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal.

##### **5. *Need For Supervision***

*Need for supervision* merupakan kemampuan karyawan dalam bekerja dengan baik dengan atau tanpa ada pengawasan dari pihak organisasi. Kinerja dari karyawan akan mengalami peningkatan jika dapat bekerja dengan baik dengan atau tanpa pengawasan. Peningkatan hasil kinerja pegawai bukanlah suatu hal yang timbul begitu saja dari pegawai melainkan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kedisiplinan, dukungan dari lingkungan dll.

Hasil penelitian pada dimensi *Need For Supervision* menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya sudah berjalan optimal, dilihat dari hasil

penelitian pada dua indikator yang menyatakan bahwa perangkat desa Rancah Kecamatan Rancah mampu melakukan tugasnya dengan baik tanpa harus ada perintah dari atasan karena sudah merupakan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Disamping itu para perangkat desa sudah memiliki komitmen yang tinggi untuk bekerja dengan baik guna tercapainya tujuan Pemerintah Desa Rancah.

Hasil observasi pada dimensi *Need For Supervision* menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya sudah berjalan optimal, hasil observasi yang dilakukan oleh penulis diketahui peran seorang Kepala Desa sangat baik dalam menanamkan etos kerja kepada setiap perangkat desa, hal ini terlihat dari ketika jam kerja dimulai, perangkat yang datang langsung menempati posisi sesuai dengan pekerjaannya, sehingga dapat terlihat bahwa tanpa harus diperintah dulu, perangkat desa telah memulai pekerjaan, selain itu perangkat desa telah memiliki komitmen kerja yang baik, mereka selalu berupaya untuk memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat Desa Rancah.

Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins (Sinambela, 2017 : 13) bahwa :

Komitmen kerja adalah suatu keadaan seorang karyawan yang memihak organisasi tertentu, serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi”

Berdasarkan teori tersebut dapat diketahui bahwa Dimensi Need For Supervision sudah optimal, hal ini dapat dilihat dari para perangkat desa yang selalu bekerja setiap hari melayani masyarakat sesuai dengan SOP selain itu para perangkat desa mampu menandatangani pakta integritas yang diberikan oleh pemerintah desa.

#### **6. *Interpersonal Impact***

*Interpersonal impact* atau hubungan rekan kerja merupakan tingkatan keadaan karyawan dan dapat menciptakan suasana nyaman dalam bekerja, percaya diri, serta kerjasama antar rekan kerja sehingga akan tercipta peningkatan kerja. *Interpersonal impact* diamati melalui cara perangkat desa dalam menjalin komunikasi dengan masyarakat dan cara antar perangkat desa dalam memberikan solusi terhadap masalah pekerjaan.

Hasil penelitian pada dimensi *Interpersonal Impact* menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya belum berjalan optimal. Dilihat dari hasil penelitian pada indikator Perangkat desa dapat memberikan solusi terhadap masalah pekerjaan sudah baik dimana para perangkat desa mampu bekerja sama untuk menyelesaikan pekerjaan yang volumenya banyak dan membutuhkan banyak orang, tetapi pada indikator komunikasi dianggap masih belum optimal karena para perangkat desa belum mampu berkomunikasi secara intens dengan masyarakat, terbukti dari pengakuan informan masyarakat bahwa mereka

tidak menerima informasi terkait dengan kebutuhan dan persyaratan administratif.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa perangkat desa menjalin komunikasi secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung melalui tatap muka langsung ketika masyarakat mendatangi kantor kepala desa, ataupun perangkat desa turun langsung ke lapangan dengan memberi pengumuman dalam berbagai acara yang melibatkan banyak masyarakat dan secara tidak langsung melalui grup whatsapp, surat edaran, dan media informasi lainnya tetapi informasi yang diberikan masih sebatas informasi umum tidak berkaitan tentang kebutuhan persyaratan administratif

Hal ini tidak sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Usman (2019) bahwa.

Komunikasi interpersonal merupakan suatu komunikasi antara dua individu atau beberapa individu, saling berinteraksi dan saling memberikan umpan balik satu sama lain

Berdasarkan teori tersebut dapat diketahui bahwa indikator kinerja tentang komunikasi belum optimal, hal ini dikarenakan para perangkat desa belum mampu berkomunikasi dengan masyarakat secara baik, dibuktikan dengan masih adanya masyarakat yang belum mengetahui tentang persyaratan kebutuhan administratif..

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kinerja Perangkat Desa dalam Pelayanan Administratif di Kantor Kepala Desa Rancah Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis belum berjalan dengan optimal, dilihat dari dimensi yang dijadikan alat ukur dalam penelitian ini. Dikarenakan masih terdapat hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya yaitu kurangnya ketelitian perangkat desa dalam bekerja, kurangnya kecepatan perangkat desa dalam bekerja yang menyebabkan pekerjaan tidak selesai tepat waktu, kurangnya kompetensi yang dimiliki oleh perangkat desa dalam memanfaatkan sarana dan teknologi guna memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta belum optimalnya dalam melakukan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, terdapat upaya yang sudah dilakukan Pemerintah Desa Rancah seperti, Mengecek kembali pekerjaan yang telah diselesaikan, meningkatkan konsistensi perangkat desa dalam bekerja, meningkatkan kontrol kepala desa kepada para perangkat desa, memberikan pelatihan kepada perangkat desa guna meningkatkan kompetensi perangkat desa, dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang disampaikan dengan cara mengunjungi langsung dan juga melalui media sosial guna memaksimalkan jangkauan dalam memberitahukan perihal kebutuhan persyaratan administratif,

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku :

- Fathur Rahman & Tarigan, 2020, Inovasi pemerintahan menuju tata kelola pemerintahan Daerah Ideal, Intrans Publishing, Malang.
- Lijan Poltak Sinambela, 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Lijan Poltak Sinambela, 2012. Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Mahmudi, 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta.
- Meolong, Lexy J. 2019. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung Wibawa, Samodra, Yuyun Purbokusumo & Agus Pramusinto. 1994. Evaluasi Kebijakan Publik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tun Huseno, 2016. Kinerja Pegawai Tinjauan dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja, Media Nusa Creative, Malang.

**Jurnal Ilmiah :**

- Anasari, R. E., & Suryani, N. (2015). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Limpung Kabupaten Batang. *Economic Education Analysis Journal*, 4(1).
- Darmansyah Putra, 2013. Analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor camat pasir penyu Kabupaten indragiri hulu Fitri, Trisnantoro, dan Sulistyio. 2014.
- Ismah, A., & Setyadi, Y. B. (2020). Penilaian Kinerja Perangkat Desa Pabelan Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo Tahun 2019 (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Nurjaya, N., Sunarsi, D., Effendy, A. A., Teriyan, A., & Gunartin, G. (2021). Pengaruh Etos Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Pada Dinas Kehutanan Dan Perkebunan Kota Bogor. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(2), 172-184.
- Pratama, W., Purwanto, H., & Sari, P. O. (2021). PENGARUH PERSON-ORGANIZATION FIT TERHADAP KINERJA PERANGKAT DESA MELALUI KOMITMEN NORMATIF SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. In *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi (Vol. 3)*.
- Renwarin, F. D., & Sumtaky, M. (2019). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi ketepatan waktu penyajian laporan keuangan pada satuan kerja perangkat daerah pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara. *JURNAL ULET (Utility, Earning and Tax)*, 3(2), 41-55.
- Sahi, N. (2018). Peningkatan Kualitas Perangkat Desa Guna Pemantapan Pelaksanaan Pembangunan di Desa Ilotidea Kabupaten Gorontalo. *Gorontalo Journal of Public Administration Studies*, 1(1), 33-46.
- Usman, B. (2019). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja perangkat pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 10(1), 1-18.

**Dokumen-Dokumen :**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2015 tentang Desa.