



Kinerja Pemerintah Desa Kondang Jaya Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi

Hardiani Ikka Nur Prastiwi¹, Maulana Rifai², Kariena Febriantini³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Siperbangsa Karawang

Abstract

Received: 22 Desember 2022

Revised: 24 Desember 2022

Accepted: 27 Desember 2022

Kondang Jaya Village is one of the villages in Karawang Regency. The purpose of compiling this research is to find out how the process of village administrative services in Kondang Jaya Village is running and to find out whether it is in accordance with village administrative service standards and to find out the problems that exist in the administration of village administration in providing services to the people of Kondang Jaya Village. This journal uses a qualitative approach to determine how to find, collect, process and analyze research data. From the results of field research, it can be concluded that in the administration of administrative services in Kondang Jaya Village, it has been going quite well, and the process has been running according to service standards, but the obstacles are from the community, who sometimes still don't accept if they want to make a letter no it could be because it does not comply with the regulations and also the lack of prowess on the part of some employees in handling and using computers.

Keywords: service, administrative, village government

(*) Corresponding Author: 1810631180197@student.unsika.ac.id

How to Cite: Prastiwi, H. I., Rifai, M., & Febriantini, K. (2023). Kinerja Pemerintah Desa Kondang Jaya Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 163-172. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7519181>

PENDAHULUAN

Desa merupakan wilayah terkecil yang ada di Indonesia, menurut Kartohadikusumo S (1984) mengatakan bahwa desa merupakan satu kesatuan hukum, tempat tinggal suatu masyarakat yang berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri merupakan pemerintahan terendah dibawah camat. Wilayah desa menjadi sasaran penyelenggaraan aktifitas pemerintah dan pembangunan, mengingat pemerintahan desa merupakan basis pemerintahan terendah dalam struktur pemerintahan yang ada di Indonesia dan sangat menentukan keberhasilan dari pembangunan nasional yang menyeluruh.

Dalam Undang – Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, telah membawa perubahan yang mendasar dalam sistem dan struktur pemerintahan daerah serta dampak yang sangat luas bagi penyelenggaraan pemerintahan, perencanaan pembangunan, pengelolaan keuangan dan sistem penganggaran dalam menunjang penyelenggaraan pemerintahan di daerah terkhusus pada pemerintahan tingkat desa. Permendagri Nomor 32 Tahun 2006 menyebutkan untuk meningkatkan manajemen pemerintahan desa perlu adanya penataan kembali administrasi desa, yang mana dibutuhkan administrasi desa yang membantu aparat dan perangkat desa di dalam proses pencatatan data dan informasi berbagai urusan penyelenggaraan pemerintahan desa pada buku administrasi desa.



Pelayanan publik adalah penyediaan pelayanan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat yang mempunyai kebutuhan atau kepentingan tertentu. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas dimana memiliki tanggung jawab yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah. Sebab jika komponen pelayanan tidak berjalan sesuai prosedurnya maka akan berdampak dimana tidak dapat mendapatkan kepuasan dari masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya dalam pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini diselenggarakan juga oleh pemerintah desa. Di tingkat desa salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah desa yaitu pelayanan administrasi. Perlu diketahui, bahwa pelayanan administrasi yang ada di pemerintahan ini tersedia karena pada hakikatnya pemerintah bukan hanya melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Dalam menjalankan pelayanan publik salah satunya pelayanan administrasi ini juga terkadang mengalami beberapa hambatan atau masalah. Buruknya pelayanan dari pemerintahan desa ini juga salah satunya disebabkan oleh keterbatasan sarana dan prasarana yang ada selain itu dengan adanya keterbatasan sumber daya juga tidak membuat kinerja pemerintah desa kurang maksimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan asumsi tersebut, maka penyusun ingin menelusuri kondisi nyatanya salah satu permasalahan dalam implementasi penyelenggaraan pelayanan administrasi yang ada di salah satu desa yang terdapat di Kabupaten Karawang yaitu Desa Kondang Jaya. Penelitian ini memfokuskan objeknya yaitu pada pelayanan administrasi mengenai pembuatan surat – surat pengantar E-KTP, pembuatan surat izin usaha, pembuatan akte kematian, pembuatan surat ahli waris dan pembuatan surat – surat yang dibutuhkan masyarakat desa kondang jaya demi menjalankan tertib administrasi yang sebagaimana mestinya.

a. Pengertian Kinerja Pemerintahan Desa

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. Prawirosentono (dalam Pasolong, 2010: 176) mengemukakan bahwa: Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Sedangkan, Pemerintah Desa menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yaitu “kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa.”

Pemerintah desa dalam penelitian ini sama artinya dengan suatu organisasi. Kemudian, pengertian organisasi secara umum menurut Mukarom dan Laksana (2015: 25) dapat diartikan “sebagai bentuk formal sekelompok manusia dengan tujuan individualnya masing-masing yang bekerjasama dalam suatu proses tertentu untuk mencapai tujuan bersama.” Setelah mengetahui beberapa pengertian kinerja dan beberapa pengertian organisasi, maka disini penulis menguraikan pengertian dari kinerja organisasi. Kinerja pemerintah desa/organisasi adalah ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan, serta visi misi pemerintah desa/organisasi yang telah ditentukan.

H.A Nasir (2009:26) menjelaskan bahwa kinerja (performance) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian atau “the degree of accomplishment” atau dengan kata lain kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi. Untuk dapat melakukan penilaian kinerja organisasi publik yang bersifat multidimensional (Dwiyanto dalam H.A. Nasir, 2009:8) menyatakan diperlukan penilaian kinerja dengan memperhatikan seluruh dimensi kinerja yang ada untuk itu Dwiyanto merekomendasikan bahwa untuk mengukur kinerja sebuah organisasi dapat digunakan beberapa variabel yaitu :

1) Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output

2) Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan sering sekali membentuk image masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Banyak image negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Oleh karena itu kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik.

3) Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Data untuk menilai responsivitas bisa bersumber dari masyarakat dan organisasi. Data organisasi dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi jenis kegiatan dengan masyarakat.

4) Responsibilitas

Responsibilitas akan menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau yang sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit. Karena itu bisa saja responsibilitas akan bertentangan dengan responsivitas, yaitu ketika prinsip-prinsip harus dijalankan maka respon terhadap kebutuhan masyarakat akan diabaikan, atau sebaliknya.

5) Akuntabilitas.

Akuntabilitas publik mengacu pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat dengan sendirinya harus mampu mewujudkan apa yang menjadi kepentingan masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang bisa dikembangkan oleh organisasi atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja juga seharusnya diukur dari eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Moenir (dalam buku teori administrasi publik, 2010:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung . sedangkan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara (1993),

mengemukakan bahwa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (dalam Harbani Pasolong, 2010:128).

Sampra Lukman (dalam Dr. Husni Thamrin 2013:28) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas sesuatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan umum atau pelayanan Publik menurut Sadu Wasistiono (Hardiansyah 2011:11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, dengan ataupun tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pemberian pelayanan publik untuk keperluan organisasi atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, dengan demikian pelayanan publik pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

c. Pengertian Pelayanan Administrasi

Pelayanan Administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin – ijin rekomendasi, keterangan dan lain – lain. (dalam Harbani Pasolong 2007:129) pelayanan masyarakat dalam administrasi berupa :

1. Surat pengantar pembuatan KTP
2. Surat pengantar pembuatan KK
3. Surat keterangan berdomisili
4. Surat pengantar pembuatan surat tanah
5. Rekomendasi izin tempat usaha
6. Legalisir
7. Surat pindah
8. Pembuatan surat kelahiran

Menurut Hadari Nawawi (dalam Inu Kencana, 2003:5) pelayanan administrasi adalah keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan.

Menurut Sondang P Siagin (dalam Inu Kencana, SANRI 2003), Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan – keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau ditentukan sebelumnya

Metode Penelitian

Permasalahan yang dikaji merupakan masalah yang bersifat sosial dan dinamis. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Penelitian kualitatif ini dapat digunakan

untuk memahami interaksi sosial, misalnya dengan wawancara mendalam sehingga akan ditemukan pola – pola yang jelas.

Pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung. Pada penelitian ini data yang dihasilkan adalah data dari hasil wawancara kepada pihak dari Desa Kondang Jaya dan Masyarakat Desa Kondang Jaya.

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Karawang dengan titik fokus di Kantor Desa Kondang Jaya Kabupaten Karawang dan Desa Kabupaten Karawang dan penelitian dilaksanakan dalam rentang waktu dua minggu terhitung dari tanggal 28 Maret 2021.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondangjaya merupakan salah satu desa di wilayah Kecamatan Karawang Timur Kabupaten Karawang. Luas Wilayah Desa Kondangjaya sekitar 2,44 km 2 atau sekitar 13 persen dari total wilayah Kecamatan Karawang Timur. Berada pada daerah perkotaan dengan topografi secara umum berupa dataran rendah dengan ketinggian 10 - 20 meter dari permukaan laut. Kondisi iklimnya tropis dengan suhu rata-rata 34,50 celcius dengan tekanan udara 0,01 milibar. Jika dilihat dari jumlah penduduk, dari total delapan desa / kelurahan di wilayah Kecamatan Karawang Timur, Desa Kondangjaya urutan ketiga penduduk setelah kelurahan Karawang Wetan dan Palumbonsari. Hal itu dikarenakan menjamurnya jumlah perumahan di wilayah ini. Bahkan bisa dibayangkan desa Kondangjaya adalah daerah perkotaan yang hampir memisahkan penduduknya adalah pendatang. Fenomena yang terjadi hampir sepuluh tahun belakangan ini. Perubahan drastis terutama dari sektor properti dan ekonomi begitu terasa. Alih fungsi lahan pertanian menjadi pemukiman baru tak bisa dipungkiri. Pasar Kaget, Pasar Tradisional, Bank, Minimarket, pertokoan bahkan Mal sekalipun sudah berdiri tegak di wilayah desa ini. Fasilitas Pendidikan sudah cukup memadai. PAUD, TK / RA, SD dan SMK Negeri sudah tersedia. Fasilitas kesehatanpun demikian. Praktek dokter / bidan, Rumah Sakit bersalin bahkan Klinik sekelas rumah sakitpun sudah tersedia.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mengukur kinerja sebuah organisasi menurut Dwiyanto, diantaranya :

1) Produktivitas Pelayanan Administrasi di Desa Kondang Jaya

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting (Agus Dwiyanto (2006 : 50)). Produktivitas yang dimaksud adalah konsep produktivitas yang tidak hanya mengukur efisiensi, namun juga diperluas sehingga mencakup efektivitas pelayanan yaitu seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Penilaian produktivitas organisasi dilakukan pada tingkat organisasi dengan menggunakan dokumen-dokumen seperti catatan dan laporan-

laporan organisasi yang tersedia di organisasi tersebut. Penilaian produktivitas ini dapat dilakukan antara lain berdasarkan catatan mengenai penggunaan sumber daya organisasi dan hasil-hasil yang diperoleh organisasi.

Pada desa yang kelompok kami teliti yaitu desa Kondang Jaya, sebagaimana yang dimaksud dengan produktivitas, kami menyimpulkan bahwa desa Kondang Jaya dalam kategori produktivitas berjalan dengan baik dan lancar dari segi pelayanan publik seperti proses pembuatan surat keterangan usaha, surat keterangan desa, pembuatan akta kelahiran kelahiran, KK, KTP, Dan segala macam jenis persuratan kependudukan. Saat ini juga terbantu dengan adanya Pencatatan Sipil (CAPIL) mengeluarkan sistem website atau dalam proses pembuatan surat menyurat secara online sehingga tidak menimbulkan antrian di kantor desa Kondang Jaya. Tetapi dalam estimasi waktu penyelesaian tahap akhirnya lebih lama dibandingkan pembuatan langsung di kantor desa Kondang Jaya ini, karena jika pembuatan langsung di kantor Desa Kondang Jaya, jika Kepala Desanya telah hadir maka dapat langsung di tanda tangani pada surat yang dibutuhkan.

2) Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Kondang Jaya

Kualitas layanan sering sekali membentuk image masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Banyak image negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Oleh karena itu kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik.

Sumber utama dari kualitas layanan adalah penilaian pengguna jasa atau masyarakat. Namun, uji silang juga dapat dilakukan dengan memeriksa laporan dan dokumen organisasi mengenai pelayanan yang diberikan. Survei adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas layanan dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan organisasi.

Dalam kualitas layanan di desa Kondang Jaya, dapat kami simpulkan bahwa cukup baik meskipun ada beberapa kekurangan. Dalam pembuatan surat menyurat sudah baik dan lancar sehingga tidak menimbulkan estimasi waktu yang lama dalam proses pembuatannya jika Kepala Desa/Sekretaris Desanya hadir di kantor, selain itu para staff yang ada di Desa sudah cukup baik dalam melaksanakan operasional, maka dari itu satu – satunya yang menghambat lamanya proses pembuatan surat menyurat adalah keterlambatan hadir Kepala Desa atau Sekretaris Desa. Dan juga untuk pegawai di kantor desa Kondang Jaya sikapnya ramah, tetapi untuk pelaksanaan tugas dibidangnya masih ada beberapa yang masih belum melaksanakan tugasnya dengan baik. Dalam sarana dan prasarana yang ada di kantor desa Kondang Jaya sudah memadai dan dalam kondisi yang baik. Biasanya untuk meningkatkan kualitas pegawainya juga, BPMD (Badan Pemberdayaan Masyarakat Desa) mengadakan bimbingan teknologi (BIMTEK) tentang administrasi di Desa dalam waktu 1 tahun sekali, tetapi selama pandemi Covid-19, belum ada kembali.

3) Responsivitas Pelayanan Administrasi di Desa Kondang Jaya

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan proiritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Data untuk menilai responsivitas bisa bersumber dari masyarakat dan organisasi. Data

organisasi dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi jenis kegiatan dengan masyarakat.

Salah satu kekurangan yang ada oleh pegawai kantor desa Kondang Jaya ini dalam responsivitas yaitu masih kurangnya sosialisasi ke masyarakatnya. Kurangnya sosialisasi ini misalnya dalam persyaratan pembuatan suatu surat membuat masyarakat masih banyak yang tidak mengetahui tentang persyaratan jika ingin membuat suatu surat yang dibutuhkan. Pentingnya sosialisasi kepada masyarakat desa Kondang Jaya harus cukup disikapi dengan serius, pemerintah desa sejatinya sudah memiliki amunisi dalam permasalahan sosialisasi ini namun untuk pengimplentasian masih belum diketahui. Namun diluar dari hal tersebut menurut kelompok kami pemerintah desa Kondang Jaya ini cukup dikatakan responsif mengapa? Banyak permasalahan yang terjadi saat pengurusan administrasi ini namun pemerintah desa segera menyelesaikannya saat itu juga, atau dengan kata lain tidak menunggu berlarut – larut dalam menyelesaikan permasalahan khususnya permasalahan pelayanan administrasi.

Tabel Program – Program Pemerintah Desa Kondang Jaya dalam Pelayanan Administrasi

Nama Program	Keterangan
Penyediaan Form Pengurusan Administrasi	Sedang Dikembangkan
Pembuatan Baliho mengenai syarat – syarat kepengurusan surat menyurat	Sedang Dikembangkan
Penyediaan Papan disetiap Dusun untuk menginformasikan setiap kebijakan atau program – program terbaharukan khususnya kebijakan mengenai pelayanan administrasi	Belum Terlaksana

4) Responsabilitas Pelayanan Administrasi di Desa Kondang Jaya

Menurut Dwiyanto Responsabilitas akan menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau yang sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit. Karena itu bisa saja responsabilitas akan bertentangan dengan responsivitas, yaitu ketika prinsip-prinsip harus dijalankan maka respon terhadap kebutuhan masyarakat akan diabaikan, atau sebaliknya. Responsabilitas sebuah organisasi dapat dinilai dengan menganalisa dokumen-dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Dalam hal ini dicoba untuk mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi.

Dalam responsabilitas yang sudah dijelaskan oleh Dwiyanto, kami menyimpulkan di desa Kondang Jaya ini dalam hal responsabilitas sudah cukup baik, mengapa demikian? Menurut kami karena dalam setiap urusan yang mengenai pelayanan administrasi khususnya, pemerintah desa Kondang Jaya ini sudah menerapkan standar operasional dan standar minimum pelayanan dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat. Pemerintah desa Kondang Jaya juga memaparkan saat kami melakukan penelitian berupa suatu contoh kasus

yang mana, Apabila terjadi permasalahan dalam dokumen – dokumen yang menjadi tanggung jawab dari pihak pemerintah desa seperti kesalahan nama dalam KK atau akta kelahiran, dan dokumen – dokumen resmi lainnya, pegawai desa Kondang Jaya akan segera memperbaikinya sesuai ketentuan standar pelayanan minum atau standar pelayanan operasional. Hal ini di dukung pendapat dari pihak narasumber masyarakat yang mana narasumber ini mengemukakan bahwasanya penyelesaian permasalahan yang menyangkut hal – hal dokumen masyarakat dapat diatasi dengan cepat dan tanggap dan tidak membutuhkan waktu yang berlarut – larut.

5) Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Umum di Desa Kondang Jaya

Akuntabilitas publik mengacu pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat dengan sendirinya harus mampu mewujudkan apa yang menjadi kepentingan masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang bisa dikembangkan oleh organisasi atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja juga seharusnya diukur dari eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi akan memiliki akuntabilitas yang tinggi bila kegiatan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Akuntabilitas merupakan standar profesional yang harus dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga sebagai landasan untuk jalannya proses penyelenggaraan pemerintahan. Akuntabilitas diperlukan karena aparatur pemerintah harus mempertanggungjawabkan tindakan dan pekerjaannya meliputi tujuan kepada masyarakat dan kepada organisasi tempat bekerjanya. Akuntabilitas juga merupakan sebagai bentuk operasional dari responsibility dan oleh karena itu keduanya punya keterkaitan. Setiap aparat harus bertanggungjawab (responsible) atas pelaksanaan tugas-tugasnya secara efektif yaitu dengan menjaga tetap berlangsungnya tugas-tugas dengan baik dan lancar, mengelolanya secara profesional, dan pelaksanaan berbagai peran yang dapat dipercaya

Tanggung jawab dari pada pegawai kantor Desa Kondang Jaya sejauh ini dinilai sudah baik dalam melayani kebutuhan masyarakatnya, aparatur desanya pun menurut penelusuran kami sudah melaksanakan tugasnya masing-masing sesuai jabatannya. Dalam penyelesaian tugas pelayanannya pun, sudah cukup baik. Aparatur desa kondang jaya dalam penanganan masalah yang kerap terjadi dalam pelayanan dibidang administrasi ini sudah dinilai cukup responsible sehingga permasalahan dapat tertangani dengan baik dan tidak mengulur waktu yang lama. Permasalahannya pada masyarakatnya yang terkadang tidak memiliki etika atau tidak menggunakan kesabaran jika terdapat masalah, tetapi pegawai Desa Kondang Jaya sudah melakukan sebaik mungkin dan dapat menangani permasalahan yang dialami masyarakatnya dengan sabar.

KESIMPULAN

1) Produktivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang administrasi oleh Pemerintah Desa Kondang Jaya cukup berjalan dengan lancar, hal ini diindikasikan dengan lancarnya pembuatan surat keterangan E- KTP, surat keterangan usaha, akta kelahiran, akta Kematian dan segala macam surat - surat pengantar kependudukan.

2) Kualitas Pelayanan yang diberikan desa kondang jaya dalam penyelenggaraan administrasi publik pada bidang administrasi sudah cukup dikatakan baik, dimana dibuktikan sudah terlatihnya pada staff kerja yang ahli di pemerintahan desa sehingga dengan staff ahli yang ada akan terciptanya profesional dan kualitas layanan yang baik. Selain itu untuk memperhatikan kinerja para staff dilakukan BIMTEK oleh dinas DPMD, namun saat pandemi seperti ini BIMTEK tidak pernah terlaksana.

3) Responsivitas merupakan salah satu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, Desa Kondang Jaya dalam hal penyelenggaraan pelayanan administrasi belum cukup dikatakan baik karena masih banyak masyarakat yang bingung dalam hal hal apa saja yang baru dalam sistem pembuatan surat - surat keterangan, hal ini didasarkan dengan kurangnya sosialisasi kebijakan, program atau inovasi baru kepada masyarakat.

4) Responsabilitas dapat dinilai dengan menganalisa dokumen - dokumen dan laporan kegiatan organisasi. penyelenggaraan pelayanan administrasi desa kondang jaya dalam hal ini sudah mengikuti prosedur dan menjalankan pelayanan sesuai dengan prinsip - prinsip administrasi dan peraturan, seperti jika masyarakat memiliki kesalahan pada nama dalam KK atau Akte Kelahiran pegawai desa Kondang Jaya sudah cepat dan tanggap.

5) Akuntabilitas yang diselenggarakan oleh desa kondang jaya dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi publik sudah cukup baik, tanggung jawab dari pegawai desa kondang jaya sejauh ini dinilai sudah baik dalam melayani kebutuhan masyarakatnya. Dalam penyelesaian tugas pelayananpun sudah cukup baik. Namun masalahnya pada masyarakat yaitu mengenai etika yang terkadang tidak sabar menghadapi permasalahan tentang kebaruan yang belum mereka ketahui.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Thandjung, Salman Husin. (2005). Sistem Pemerintahan Desa, Bandung: Alqaprint Jatinangor.

Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.

Undang – Undang :

Undang - Undang 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah

Undang - Undang 6 Tahun 2014 tentang Desa

Jurnal :

Ismoyo. 2017. Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kabupaten Ponorogo, Forum Ilmu Sosial, Universitas Sebelas Maret

I Made Yoga Dharma Putra & Ni Ketut Rasmini. 2019. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Masyarakat Pada Efektivitas Pengelolaan Dana Desa, E : Jurnal Akuntansi, Universitas Udayana

Syarif Hidayatulloh & Ciske Mulyadi. 2015. Sistem pelayanan administrasi kependudukan desa candigatak berbasis web, IT CIDA, Journal AMIKOM Solo.

Internet :

Warji Permana, Kondang Jaya Dulu dan Kini, Diakses 25 Maret 2021 dari <https://www.karawang3215.website/2017/09/kondangjaya-dulu-dan-kini.html?m=1>

Darman, Teori Teori Manajemen dan Organisasi, Diakses 25 Maret 2021, dari <http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2016/01/kinerja-pegawai.html?m=1>