

Government performance index in Bumiharjo, Giriwoyo District, Wonogiri.

(Study case in Bumiharjo, Giriwoyo district, Wonogiri.)

By: Wika Pratiwi<sup>1</sup>, Sri Riris Sugiyarti<sup>2</sup>.  
Ilmu Administrasi Negara  
Universitas Slamet Riyadi Surakarta

According to the rules of minister of regulation on the utilization of state apparatus and bureaucratic reform number 38 year 2012 about the orientation assesment of the performance of public service units, it is aimed to measure the performance of these units which is used 9 indicators amount. Local government of Bumiharjo is lack of performance on work, especially in human resourches problem which is influenced by the education level or grades gap. The aim of this research is to know how far the government performance index in Bumiharjo, Giriwoyo district, Wonogiri. In case to measure the government performance index, the researcher used the theory by PERMENPAN-RB number 38 year 2012 about guidelines in assessing the performance of public service units. This research used the quantitative method. And it is used a "Purposive sample" as a data collection technique. But in the other hand, it is also used an observing, interviewing, and observation technique.

Generally, the result of this assesment of government performance of bumiharjo is 672 from the total amount 1000. It is good enough because it is been set by the government in PERMENPAN-RB number 38 year 2012 which has the standard in assesing with score 47 out of 50; Performance Standard And Service Department with score 200 out of 250; System, Mechanism, Procedure Section with a good score about 50 out of 100; Human Resourches Section get a well done score about 155 out of 170; Facilities And Infrastucture Service Section with a good score about 55 out of 80; Handling Of Complaints Section get a good score as well about 40 out of 100; Index Of Comunity Satisfaction Section get 0 out of 100; Public Service Information System Section get 55 out of 70; Productivity In Achievement Of Service Targets section get a well done score with 70 out of 80.

Keywords: performance, local government, PERMENPAN-RB number 38 year 2012

# Indeks Kinerja Pemerintahan Desa Bumiharjo Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri

(Studi Kasus di Desa Bumiharjo Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri)

Oleh: Wika Pratiwi<sup>1</sup>, Sri Riris Sugiyarti<sup>2</sup>.  
Ilmu Administrasi Negara  
Universitas Slamet Riyadi Surakarta

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, bertujuan untuk mengukur kinerja unit pelayanan publik yang diukur menggunakan 9 indikator. Pemerintahan Desa Bumiharjo di dalam kinerjanya masih ditemukan berbagai permasalahan, terutama permasalahan dalam sumber daya manusia yang dipengaruhi oleh faktor pendidikan dari Perangkat Desanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kinerja Pemerintahan Desa Bumiharjo Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri. Teori yang digunakan untuk mengukur indeks kinerja pemerintahan desa bumiharjo yaitu menggunakan PERMENPAN-RB No 38 tahun 2012 tentang pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik penentuan informan penulis menggunakan *Purposive Sample*. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini secara umum Penilaian Kinerja Pemerintahan Desa Bumiharjo mendapat nilai 672 dari nilai total 1000, hal ini dapat dikatakan baik karena dalam komponen penilaian yang telah di atur dalam PERMENPAN-RB nomor 38 tahun 2012 yang mencakup Visi, Misi, Motto mendapatkan penilaian baik dengan skor 47 dari 50; Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan mendapatkan penilaian baik dengan skor 200 dari 250; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapatkan penilaian cukup dengan skor 50 dari 100; Sumber Daya Manusia mendapatkan penilaian baik dengan skor 155 dari 170; Sarana dan Prasarana Pelayanan mendapatkan penilaian baik dengan skor 55 dari 80; Penanganan Pengaduan mendapatkan penilaian cukup dengan skor 40 dari 100; Indeks Kepuasan Masyarakat mendapatkan penilaian kurang dengan skor 0 dari 100; Sistem Informasi Pelayanan Publik mendapatkan penilaian baik dengan skor 55 dari 70; Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan mendapatkan penilaian baik dengan skor 70 dari 80.

Kata Kunci : Kinerja, Pemerintahan Desa, PERMENPAN-RB No 38 Tahun 2012.

## **Pendahuluan**

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menerangkan bahwa 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. Terwujudnya pemerintahan yang baik tentunya diperlukan adanya sistem pengukuran kinerja yang baik. Sistem pengukuran kinerja ini akan mengintegrasikan proses peningkatan kinerja melalui tahap mulai perencanaan sampai dengan evaluasi capaiannya. Sistem pengukuran kinerja yang baik tentunya akan bermanfaat untuk berbagai hal diantaranya dapat digunakan untuk menerapkan sistem *reward and punishment*, mengevaluasi efisiensi, efektivitas, dan ekonomis program dan kegiatan, meningkatkan kinerja, dan lain-lain.

Pemerintah Desa Bumiharjo, Kecamatan Giriwoyo, Kabupaten Wonogiri ini berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan masih minim tentang sumber daya manusianya. pengetahuan aparatur desa dalam bidang Teknologi Informasi yaitu computer karena kurangnya minat aparatur untuk belajar mengoperasikan computer, padahal komputer yang disediakan di kantor desa tersebut sudah lebih dari cukup.

Penelitian ini menggunakan teori yang terdapat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN-RB) Nomor 38 tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Dalam PERMENPAN-RB ini sudah ditetapkan 9 komponen penilaian yang terdiri dari beberapa indikator penilaian. Tujuan penelitian yang peneliti lakukan di Desa Bumiharjo adalah sebagai berikut:

“Untuk mengetahui bagaimana Indeks Kinerja Pemerintahan Desa Bumiharjo Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri”

## **Metode Penelitian**

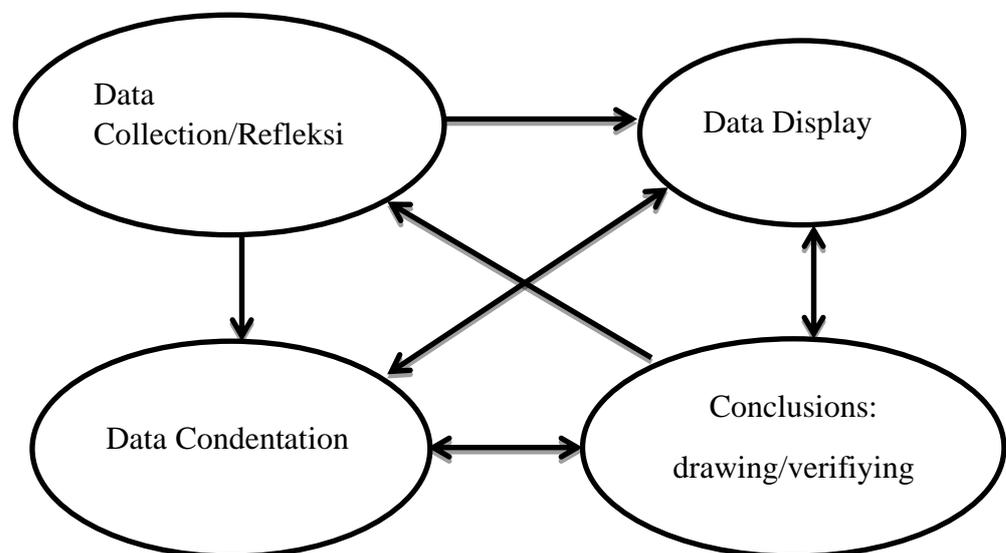
Jenis data dalam penelitian ini bersifat kualitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. Peneliti menggambarkan serta menjelaskan secara menyeluruh keadaan, kondisi dan peristiwa dari obyek kajian peneliti yaitu mengenai Kinerja Pemerintahan Desa Bumiharjo Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data secara primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari responden secara wawancara langsung kepada informan dan data sekunder diperoleh dari data Pemerintahan Desa Bumiharjo terkait mengenai obyek penelitian, yaitu Kinerja.

Penentuan informan dari penelitian ini adalah orang yang dianggap mengetahui informasi, keadaan, kondisi, peristiwa mengenai obyek penelitian. Dalam penelitian ini, dalam menentukan informan menggunakan teknik sampel, yaitu *Purposive Sampling*. Pemilihan sampel purposive atau tujuan (Silalahi, 2009 : 272) merupakan pemilihan siapa subjek yang ada di posisi terbaik untuk

memberikan informasi yang dibutuhkan. Karena itu, pemilihan informan dilakukan karena dipercaya mewakili satu populasi tertentu sebab peneliti menguji pertimbangan-pertimbangannya untuk memasukkan subyek yang dianggap khusus dari suatu populasi. Ini dimaksudkan agar diperoleh data yang diinginkan oleh peneliti di lokasi penelitian. Peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian atas karakteristik anggota sampel yang dengannya di peroleh data yang sesuai dengan maksud penelitian.

Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti berasal dari sumber yang berkaitan dengan Indeks Kinerja Pemerintahan Desa Bumiharjo Kecamatan Giriwoyo. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi mengenai obyek yang akan diteliti.

Dalam prosesnya, analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang di kembangkan oleh Mathew B. Miles, A. Michael Huberman dan Johny Saldoria dalam Miles & Huberman (2014 : 12), yaitu sebagai berikut :



GAMBAR  
MODEL ANALISIS DATA MILES, HUBERMAN DAN JOHNY

## **Hasil dan pembahasan Penelitian**

Penelitian Indeks Kinerja Pemerintah Desa Bumiharjo Kecamatan Giriwoyo Kabupaten Wonogiri yang diukur menggunakan PERMENPAN-RB Nomor 38 tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, didalamnya telah mencakup 9 komponen penilaian yang terdiri dari beberapa indikator, maka dari penelitian yang peneliti lakukan menunjukkan hasil sebagai berikut:

1. Visi, Misi, Motto mendapatkan skor penilaian sebesar 47 dari skor maksimum yaitu 50. Diukur menggunakan indikator adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Renstra, Renja) mengacu UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik. Selanjutnya motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan. Dengan hal tersebut maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam komponen visi, misi, motto pelayanan sudah dapat dikatakan sudah baik, mengingat skor yang didapatkan sudah hampir mendekati nilai maximum.
2. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan mendapat nilai 200 dari nilai maximum yang seharusnya 250. Diukur dengan menggunakan indikator Penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan yang mengacu Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Maklumat pelayanan yang dipublikasikan. Jadi dari komponen penilaian Standar Pelayanan dan Maklumat pelayanan dapat disimpulkan termasuk baik, karena Kantor Pemerintahan Desa Bumiharjo memiliki Standar Pelayanan namun tidak memiliki Maklumat Pelayanan.
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapatkan nilai 50 dari nilai maximum yang seharusnya 100. Diukur dengan menggunakan indikator memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009, Indikator kedua Menetapkan sistem manajemen mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008. Indikator yang ketiga Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Indikator yang keempat Penetapan uraian tugas yang jelas. Dari hal tersebut maka dapat ditarik kesimpulan dari komponen penilaian Sistem, mekanisme, dan prosedur Kantor Desa Bumiharjo dapat dikatakan cukup.
4. Sumber Daya Manusia mendapatkan nilai 155 dari nilai maximum 170. Diukur menggunakan indikator Penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai. Indikator yang kedua tentang sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Indikator yang ketiga tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Indikator yang keempat tingkat kepekaan/respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Indikator yang kelima tentang

tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Indikator yang keenam penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka meningkatkan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam komponen penilaian mengenai sumber daya manusia di Kantor Pemerintahan Desa Bumiharjo sudah dapat dikatakan baik.

5. Sara dan Prasarana Pelayanan mendapatkan nilai 55 dari skor maximum 80. Diukur menggunakan indikator penilaian yaitu sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal. Indikator yang kedua yaitu sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (perhatikan: kebersihan, kesederhanaan, kelayakan, dan kemanfaatan). Indikator yang ketiga sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email, dan lainnya). Jadi kesimpulan dari komponen penilaian ini adalah baik.
6. Penanganan Pengaduan mendapat skor 40 dari nilai maximum yaitu 100. Diukur dengan menggunakan sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan. Indikator yang kedua petugas khusus/unit yang menangani pengelolaan pengaduan. Indikator yang ketiga Presentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan. Indikator yang keempat pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN-RB nomor 13 tahun 2009 dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Jadi dari skor nilai tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa komponen penilaian dari segi Penanganan Pengaduan di Kantor Desa Bumiharjo cukup.
7. Indeks Kepuasan Masyarakat mendapat skor 0 untuk semua indikator penilaiannya, karena Kantor Pemerintahan Desa Bumiharjo masih belum melakukan survei IKM mengingat tentang keterbatasan sumber daya manusianya dan pengetahuan pegawai tentang IKM. Jadi untuk komponen penilaian IKM dapat ditarik kesimpulan bahwa Kantor Pemerintahan Desa Bumiharjo masih kurang baik.
8. Sistem informasi pelayanan publik mendapat skor 55 dari skor maximum 70. Diukur menggunakan beberapa indikator, indikator yang pertama mengenai sistem informasi pelayanan secara elektronik. Indikator yang kedua penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan. Indikator yang ketiga tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan. Jadi dari komponen penilaian sistem informasi pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Bumiharjo sudah dapat di katakan baik.
9. Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan mendapat skor 70 dari skor maximum 80. Diukur menggunakan indikator penetapan target kinerja, dan tingkat pencapaian target kinerja. Dari komponen produktivitas dalam pencapaian target pelayanan Kantor Pemerintahan Desa Bumiharjo diukur menggunakan program kegiatan yang tertuang

dalam RPJMDes 2015-2020. Dari RPJMDes tersebut sudah ada program apa saja yang akan mereka lakukan sepanjang tahun 2015-2020, dan dari program kegiatan 2015-2017 sudah memenuhi target sekitar 80%-99%. Jadi dapat dikatakan bahwa Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan sudah dapat di katakan baik.

## **Penutup**

### **a. Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengukuran Kinerja Pemerintahan Desa Bumiharjo dengan menggunakan Komponen penilaian yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 38 tahun 2012 dapat dikatakan Baik, namun masih ada beberapa indikator penilaian yang belum di terapkan di Pemerintahan Desa Bumiharjo tersebut. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari kesembilan Komponen penilaian yang telah diatur dalam PERMENPAN-RB Nomor 38 tahun 2012, total nilai yang diperoleh adalah 672 dari nilai total yang seharusnya adalah 100. Hal tersebut menunjukkan bahwa Indeks Kinerja Pemerintahan Desa Bumiharjo dalam memberikan pelayanan publik dapat dikatakan Baik. Mengingat dari 9 komponen penilaian yang telah di atur di PERMENPAN-RB nomor 38 tahun 2012 hanya beberapa saja yang tidak dapat dijawab oleh Kantor Pemerintahan Desa Bumiharjo.

### **b. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan disimpulkan di atas, maka disusunlah beberapa saran atau rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan Indeks Kinerja Pemerintahan Desa Bumiharjo sebagai berikut:

1. Disarankan Kinerja Pemerintahan Desa Bumiharjo dapat dioptimalkan lagi dan sesuai dengan apa yang menjadi tugas mereka yaitu melayani masyarakat.
2. Pelaksanaan pelayanan publik disarankan Motto pelayanan yang ada dapat di publikasikan secara luas melalui berbagai media, agar masyarakat atau pengguna layanan mengetahui apa yang menjadi motto pelayanan.
3. Disarankan Pemerintahan Desa Bumiharjo kedepannya dapat menyusun Maklumat pelayanan yang menjadi janji atau keseluruhan rincian kewajiban dari pemerintahan Desa Bumiharjo dalam memberikan pelayanan.
4. Disarankan Pemerintahan Desa Bumiharjo kedepannya dapat membuat Sistem Manajemen Mutu (SMM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat mempermudah dalam proses pelayanan publik.
5. Sumber daya manusia di Kantor Pemerintahan Desa Bumiharjo diharapkan dapat dimaksimalkan lagi.
6. Disarankan Kantor Pemerintahan Desa Bumiharjo dapat mengoptimalkan kembali sarana pengaduan yang terdapat di Kantor Desa agar dapat berfungsi semestinya. Selain itu juga penetapan

sistem/prosedur dalam pengelolaan pengaduan agar dapat memudahkan perangkat desa dalam menangani pengaduan dari pengguna layanan (masyarakat)

7. Perlu adanya pelatihan mengenai Survei IKM agar pemerintahan desa dapat melakukan survei IKM guna mengetahui bagaimana Indeks kepuasan masyarakat tentang pelayanan yang mereka berikan kepada pengguna layanan.
8. Disarankan Sistem Informasi pelayanan secara elektronik di Kantor Pemerintahan Desa Bumiharjo dapat di kembangkan lagi dan difungsikan semua.

## Daftar Pustaka

### Referensi Buku

- Mahsun.Mohamad, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE, Yogyakarta,2006
- Miles, Huberman, Johny, *Qualitative data analysis a methods sourebook*. Edisi 3, Sage Publication, Wasington, 2014
- Nazir, 2002. *Metode Penelitian*, Ghalia indonesia, Jakarta
- Prawirosentono.Suryadi, *Manajemen Sumberdaya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan Edisi kedua*, BPFE, Yogyakarta,2008
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan* .Pustaka Belajar. Yogyakarta.2005
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*.Alfabeta.Bandung 2016
- Silalahi. Ulber, *Metode Penelitian Sosial*, PT Refika Aditama, Bandung,2009
- Sudarmanto, *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2009
- Sukriono Didik. *Pembaharuan Hukum Pemerintah Desa, Politik Hukum Pemerintah Desa di Indonesia*.setara press(kelompok In-TRANS Publishing),malang.2010
- Tangkilisan. Hesel Nogi s, *Manajemen Publik*, Gramedia widiasarana Indonesia,2005
- Yeremias, T. Keban. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik Konsep,Teori, Isu*. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.2004

### Referensi Jurnal

Reni Agustina Wahidahwati (2014), Sekolah tinggi ilmu ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, dengan judul penelitian tentang “*Penilaian Kinerja Pelayanan Publik berdasarkan PERMENPAN nomor 38 tahun 2012*”.

Rendra Risto Wuri, Pogram studi ilmu pemerintahan FISIP-Unsrat, dengan judul “*Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*”.

### Referensi Skripsi

Trilestari, deny. 2015. *Kinerja Pelayanan Pt. Pos Indonesia (persero) Kabupaten Sragen*. Unisri:Surakarta.

Setyaningrum, Anna Aprilia. 2016. *Kinerja Komisi Pemilihan Umum Daerah Kabupaten Sukoharjo Dalam Penyelenggaraan Pemilihan Legislatif Tahun 2014 di Kabupaten Sukoharjo*. Unisri :Surakarta

### Referensi Undang-Undang

PERMENPAN No.38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Naskah akademik UU Pelayanan Publik

Undang-Undang No.5 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang no.22 thn 1999 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang No.32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Peraturan pemerintah republik indonesia no 72 tahun 2005 tentang Desa

#### Referensi Internet

Lynch & dan Cross 1993 diambil dari  
<http://www.definisipengertian.com/2015/06/manfaat-pengukuran-kinerja.html> (diakses tanggal 18 oktober 2017)

Mulyadi & Setyawan, 1999:212-215 diambil dari  
<http://iskandaaar.blogspot.co.id/2013/11/makalah-pengukuran-kinerja.html> (diakses tanggal 18 oktober 2017)

Tujuan pengukuran kinerja diambil dari  
<http://anitaputrinursanti.blogspot.co.id/2012/10/pengukuran-kinerja-sektor-publik.html> (diakses tanggal 21 oktober 2017)

Tujuan pengukuran kinerja dalam Mahmudi 2007: 14 diambil dari  
<http://suriiana.blogspot.co.id/2014/10/pengukuran-kinerja-di-pemerintah-teori.html> (diakses tanggal 21 oktober 2017)

<http://rumahilmupart3.blogspot.co.id/2016/09/sekripsi-analisis-kinerja-aparatur-desa.html> (diakses tanggal 27 Oktober 2017 )