

PENILAIAN KINERJA KANTOR DINAS PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT DAN DESA DI KABUPATEN KARANGANYAR JAWA  
TENGAH TAHUN 2020

**Oleh**

Jalu Prasetya Aji  
Qomaruddin

**Abstract**

*The main function of the government, especially the Community and Village Empowerment Office, is to serve the community so that it is necessary to continuously work to improve the quality of services. One of the efforts that must be made in improving public services is to assessment performance. The measure of the success of service delivery is determined by the performance of the service itself as measured by various indicators including the level of satisfaction of service recipients. This study aims to measure the performance of the Community and Village Government Empowerment Office in the Karanganyar District Community and Village Empowerment Office. Method: The design of this study uses a quantitative descriptive study and uses a cross-sectional study approach. The location of this research was carried out at the Karanganyar Regency Community and Village Empowerment Service. The sample in this study was the village apparatus totaling 62 people from 162 villages in Karanganyar Regency. The sampling technique used was the accidental sampling technique. The research instrument used interview guides and questionnaires. Quantitative data analysis uses frequency distribution based on aspect weights. Results: The performance of the Community and Village Empowerment Agency in Karanganyar Regency was in a sufficient category but with notes. it is better to improve the quality of public services by paying attention to good service standards by its aspects.*

**Keywords: Performance assessment, Productivity, Quality of Service, Responsiveness, Responsibility, Accountability**

**Pendahuluan**

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa adalah perangkat Daerah yang merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan Daerah di bidang pemberdayaan masyarakat desa. Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sebagaimana Peraturan Bupati Nomor 93 Tahun

2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar, bahwa Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan wajib non pelayanan dasar yang secara garis besar pelayanan yang diberikan yaitu merumuskan kebijakan,

mengkoordinasikan, mengendalikan, pengawasan dan Mengukur pen-yelenggaraan pemerintahan desa dan pemberdayaan masyarakat melalui bidang Keuangan Desa, administrasi pemerintahan desa dan pemberdayaan masyarakat.

Untuk mencapai kinerja urusan pemberdayaan masyarakat dan desa pada Dinas PMD dilihat dari faktor kinerja utama sebagai tolak ukur dari sasaran strategis Dinas PMD yaitu: 1) Pengembangan usaha ekonomi penduduk miskin, lembaga keuangan mikro, pembentukan BUMDES serta peningkatan ketahanan pangan masyarakat; 2) Meningkatkan Kemampuan masyarakat untuk ber-swadaya dalam pelaksanaan pembangunan dan percepatan penanggulangan kemiskinan; 3) Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan dan pengelolaan sumber daya alam yang berwawasan lingkungan dengan pemanfaatan Teknologi Tepat Guna (TTG); 4) Memperkuat lembaga dan organisasi kemasyarakatan dan kehidupan sosial budaya masyarakat; dan 5) Pemantapan penyelenggaraan pemerintahan Desa dan Pemerintah kelurahan dengan pengembangan kapasitas pemerintah Desa /Kelurahan dalam upaya peningkatan kemampuan bagi aparatur pemerintah desa, lembaga kemasyarakatan dan lembaga adat.

Banyaknya issue bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai

keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial, menyangkut masih adanya prosedur yang berbelit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Jika dilihat dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar Tahun 2019 dalam kategori baik yaitu rata-rata 3, namun masih terdapat faktor pelayanan dalam kategori cukup dengan skor 2 (Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar, 2019).

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*publik service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan (H. Aras Solong, 2017).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Penilaian Kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Studi Kasus Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017)”. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan yang merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik.

### **Pembahasan**

Pada Tabel 1 terdapat 6 indikator yang berkaitan langsung dengan penilaian kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Kabupaten Karanganyar yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penilaian kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Kabupaten Karanganyar dalam kategori cukup namun dengan catatan. Penilaian indikator yang paling baik yaitu pada indikator konsultasi dan pengaduan yaitu 3,29 termasuk dalam kategori baik namun juga masih ada catatan yang perlu perbaikan. Ada beberapa indikator yang masih dalam kategori buruk seperti sarana prasarana (1,39),

system informasi pelayanan publik (1,66), dan bahkan inovasi termasuk dalam kategori gagal (0,42). Dengan kategori dan rekomendasi masing-masing faktor sebagai berikut:

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Penilaian kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Kabupaten Karanganyar yang berlandaskan pada teori penilaian kinerja pelayanan publik dari Dwiyanto (2008) yang mendasari indicator-indikator kinerja pelayanan publik pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017. Penilaian kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Kabupaten Karanganyar dalam kategori cukup namun dengan catatan. Penilaian faktor yang paling baik yaitu pada faktor konsultasi dan pengaduan yaitu 3,29 termasuk dalam kategori baik namun juga masih ada catatan yang perlu perbaikan. Ada beberapa faktor yang masih dalam kategori buruk seperti sarana prasarana (1,39), sistem informasi pelayanan publik (1,66), dan bahkan inovasi termasuk dalam kategori gagal (0,42). Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Dwiyanto (2002) di beberapa Provinsi menemukan bahwa kualitas pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah masih sangat jauh dari yang diharapkan terutama dilihat dari faktor-faktor produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa belum maksimalnya kinerja pelayanan publik pemerintah Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sebagai mana terungkap dalam hasil penelitian diatas, disebabkan antara lain oleh masih belum memudahinya beberapa sarana prasarana, masih kurangnya sistem informasi pelayanan yang diberikan, dan masih kurangnya inovasi untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Padahal dilain pihak bahwa dengan adanya kualitas pelayanan publik yang baik, maka seharusnya mampu meningkatkan kepuasan masyarakat (Astuti, Nurmala, dan Arif, 2018). Demikian pula dengan pernyataan dari Nani Supardi dan Wolok Tineke (2014) bahwa kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah, untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan dan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sejalan dengan Hasnih, Gunawan, dan Hasmin (2016) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan publik yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan masyarakat.

Gambaran pelayanan publik di dunia internasional juga mengatakan demikian. Islam (2012) yang meneliti tentang pelayanan administrasi sipil di Amerika menemukan terdapat hubungan linear antara kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dengan pertumbuhan ekonomi di Amerika. Kualitas pelayanan publik

yang efisien secara internal akan memperkecil atau menghemat anggaran yang harus dialokasikan untuk pelayanan publik. Pelayanan yang efisien akan sangat penting bagi mobilitas ekonomi dari masyarakat. Pelayanan yang dimaksud adalah layanan sipil yang bersifat administratif.

Siddiqui (2012) telah melakukan penelitian pada pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Brunei Darussalam. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan publik yang maksimal dan inovatif akan menimbulkan citra baik bagi negara ini. Selain pencitraan juga akan mempercepat laju pertumbuhan ekonomi masyarakat. Hal ini terjadi karena layanan publik yang maksimal akan mempermudah dan mempercepat pemenuhan kebutuhan akan layanan administratif. Bila pemenuhan kebutuhan dapat dilakukan secara maksimal maka secara ekonomi dapat dinyatakan kesejahteraan masyarakat akan dapat juga terpenuhi.

Secara terperinci faktor pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kebijakan pelayanan Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa memberikan pelayanan belum berpatokan pada SP namun masih berpatokan pada kebijakan yang ada seperti Perbup. Jika dilihat dari susunan organisasi, tugas dan fungsi dari masing-masing seksi sudah jelas,

sehingga dalam pembagian tugas masing-masing pegawai dapat dibagi berdasarkan tugas dan fungsi seksi tersebut. Dari tugas masing-masing pegawai tersebut disesuaikan dengan prosedur kerja yang ada, sehingga masing-masing pegawai dapat bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Namun hanya ada sebagian pelayanan yang terdapat SP. Apabila ada pertanyaan dari masyarakat tentang peraturan maupun prosedur untuk kepengurusan tentang kerjasama desa, administrasi pemerintahan desa, pemberdayaan masyarakat, dan keuangan, petugas selalu membuka kebijakan yang ada/Perbup. Hal tersebut dilakukan agar tidak salah memberikan informasi karena SP secara detail per jenis layanan belum semuanya ada.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa selama ini belum sepenuhnya menerapkan SP karena baru sebagian pelayanan yang ada SP. Namun pengguna layanan mengetahui informasi layanan melalui sosialisasi regulasi yang dilaksanakan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa melalui bimbingan teknis.

## 2. Profesionalisme SDM

Para pelayan publik dalam memberikan layanan kepada publik sudah seharusnya mengetahui kebutuhan apa yang dibutuhkan publik. Hal ini sesuai

dengan teori yang diungkapkan oleh Zeithaml dkk dalam Pasolong (2011: 135) bahwa pemberi layanan dituntut memiliki kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat sesuai yang seharusnya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan untuk mendukung data kualitatif, menunjukkan bahwa kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang sesuai kebutuhan jenis pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sudah dilakukan dengan cukup baik, serta pelaksanaan layanan sudah dilakukan dengan responsive waktu. Akan tetapi belum semuanya dapat dirasakan secara maksimal oleh masyarakat, hal ini berdasarkan jawaban kuesioner beberapa masyarakat yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan prosedur. Ada beberapa pegawai yang kurang sigap dalam memberikan layanan. Terdapat beberapa faktor yang masih kurang seperti belum tersedianya aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan, tidak ada pemberian penghargaan dan pemberian sanksi bagi pegawai.

Tampilan fisik merupakan salah satu faktor kualitas pelayanan yang mudah untuk diukur karena faktornya meliputi sesuatu yang berwujud dan tampak kasat mata. Wujudnya berupa tampilan fisik yang terdiri dari sikap, perilaku dan atribut yang dikenakan pegawai.

Kebersihan dan kerapian seragam menjadi hal yang yang patut untuk diperhatikan. Semua pegawai telah penampilan dengan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan pernyataan Kepala Bagian Umum yang diwawancarai mengataka bahwa penggunaan atribut atau seragam dalam jam kerja sudah ditetapkan sesuai aturan. Namun masih ada pegawai yang kadang tidak menaati peraturan. Untuk pemberian sanksi bagi pegawai yang tidak menaati peraturan dengan di tegur dan diberi surat peringatan. Hal itu juga sejalan dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti yaitu setiap pegawai yang melakukan pelayanan berpenampilan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Penampilan dapat berpengaruh dalam proses pelayanan. Jika penampilan pegawai baik, maka akan menimbulkan kesan yang baik, begitu juga sebaliknya. Petugas pelayanan diharapkan dapat memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas.

Pemberian pelayanan kepada pemohon merupakan salah satu poin yang diperhatikan oleh instansi penyedia pelayanan publik. Seiring dengan perkembangan zaman sehingga masyarakat menjadi semakin kritis maka hal tersebut menjadikan masyarakat

mengharapkan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien. Diakui oleh pihak pegawai, bahwa dalam melakukan pelayanan terkadang masih kurang cermat sehingga terjadi kesalahan dan menyebabkan masih ada beberapa pelayanan yang kurang. Selain itu tidak semua pelayanan mempunyai prosedur dari setiap jenis pelayanan, sehingga kadang memang ada masyarakat yang harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan tersebut.

Peningkatan kualitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di lihat dari unsur keandalan teknologi. Kecanggihan teknologi di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dalam penunjang pelayanan sudah mengikuti perkembangan teknologi yang ada pada masa sekarang namun pelaksanaannya masih kurang. Hanya aplikasi pusat yang digunakan, namun belum ada inovasi teknologi dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dari faktor yang berkaitan dengan kecekatan petugas dalam melayani dan kecanggihan teknologi dinilai masih kurang. Ketersediaan papan informasi di ruang pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa tidak ada dan prosedur disampaikan secara lisan saja. Maka dari itu, kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan

tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam pelayanan.

### 3. Sarana Prasarana

Kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan sangat ditentukan oleh berbagai faktor yang saling terkait, terutama oleh tersedianya sumber daya aparatur yang memadai secara kuantitas dan kualitas, serta adanya sarana prasarana dan fasilitas pendukung yang tersedia secara memadai. Dari hasil pengamatan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa nampaknya kondisi kedua faktor tersebut belum tersedia secara memadai. Sarana prasarana yang tersedia masih terbatas yaitu tempat parkir belum nyaman, aman dan mudah diakses karena diluar area gedung. Ruang tunggu sempit, toilet masih menjadi satu antara pengguna dan pegawai. Belum tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus, belum tersedia sarana front office untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka langsung. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan bahwa pelayanan dilakukan di ruang aula yang sudah terdapat AC. Selain itu terdapat komputer. Adanya sarana tersebut dapat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.

Menurut Parasuraman dalam Bandu (2013), penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya

adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Sehingga dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, kelengkapan sarana dan prasarana merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Zeithml (dalam Dwiyanto, 2002 ) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik tidak terlepas dari tersedianya indikator fisik pelayanan secara memadai, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan yang cukup, sert peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih. Tidak memedainya sarana dan prasarana pelayanan tersedia menyebabkan pelayanan menjadi tidak efisien terutama dari segi waktu. Menurut pengakuan pegawai, urusan – urusan pelayanan seringkali tidak dapat diselesaikan tepat waktunya karena sarana dan peralatan pendukung terbatas dan tidak memadai. Hal tersebut dapat memberikan indikasi dalam kinerja pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yang terindikasi belum maksimal selama ini juga ada hubungannya atau disebabkan oleh belum memedainya sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia. Padahal dari beberapa penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa sarana prasarana dan kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat

Januari 2021

menentukan kepuasan masyarakat (Lies, 2011), sarana prasarana berpengaruh terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien (Ida Yunari Ristiani, 2017). Edi Suswardji dkk (2012), mengemukakan bahwa untuk dapat memberikan kepuasan kepada pasien maka faktor sarana prasarana pelayanan kesehatan yang didukung dengan kualitas pelayanan yang baik niscaya akan mewujudkan kepuasan atas pelayanan yang diharapkan oleh pasien.

#### 4. Sistem informasi pelayanan publik

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sudah memanfaatkan teknologi informasi untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat, namun masih sebatas program yang diadakan dari pemerintah pusat. Situs Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa belum dikelola dan dimanfaatkan dengan baik. Hal ini disebabkan oleh kemampuan pegawai yang bisa memanfaatkan teknologi informasi ini masih sangat terbatas. Padahal sistem informasi yang cepat dan tepat sangat dibutuhkan dalam memberikan informasi pelayanan publik dan sudah menjadi salah satu kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai penelitian yang dilakukan Yuliana Wansri (2017) bahwa sistem informasi manajemen sangat berperan dalam mengelola informasi, menghasilkan informasi, dan menyajikan informasi. Lebih lanjut

Apriyansyah dkk (2018) mengemukakan bahwa Sistem Informasi Desa (SID) terbukti pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Dlingo menjadi efektif cepat dan tepat.

#### 5. Konsultasi dan pengaduan

Konsultasi dan pengaduan merupakan upaya Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan, yang dilihat dari tingkat kepekaan terhadap keluhan masyarakat. Namun Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa belum mempunyai seksi sendiri dalam merespon keluhan masyarakat. Konsultasi bisa langsung berkomunikasi melalui bidang yang dituju. Pengaduan disampaikan melalui kotak saran. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wiyano, 2018 bahwa pelayanan baik jasa maupun non jasa dari penyedia layanan (pemerintah Kota Semarang) belum sesuai harapan masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan salah satu pegawai, menyatakan bahwa Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa memperhatikan pengaduan dari masyarakat yang merasa pelayanan diberikan kurang atau tidak sesuai dengan harapan. Apabila Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa menerima pengaduan dari masyarakat akan diterima dengan baik dengan terlebih dahulu dipelajari permasalahan yang diadakan. Setelah itu akan diadakan



pembenahan terhadap pengaduan sesuai dengan ketentuan yang ada. Hal ini sesuai dengan penelitian Pratiwi Yuanita Setio (2012) menemukan bahwa kehadiran kolom “pikiran pembaca” mendapatkan respon yang baik ditengah-tengah masyarakat dan memberikan manfaat sesuai dengan fungsinya sebagai layanan publik. Lebih lanjut Sinambela (2011:6) mengemukakan bahwa secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Penanganan pengaduan mendukung layanan organisasi (Widya Larasati, 2016).

#### 6. Inovasi

Bagi sektor publik berinovasi merupakan tuntutan untuk organisasi publik agar berkinerja lebih tinggi. Untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada. Sesuai hasil penelitian Marom Aupal (2015) bahwa inovasi pelayanan publik di Dinsosnakertrans Kabupaten

Kudus sangat bermanfaat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai tugas dan fungsinya.

Hasil penelitian Mardiasmo (2002) menemukan bahwa intervensi pemerintah pusat yang terlalu besar dimasa lalu telah menyebabkan inisiatif dan prakarsa daerah cenderung mati sehingga pemerintah daerah seringkali menjadikan pemenuhan peraturan sebagai tujuan, dan bukan sebagai alat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Adanya kebijakan otonomi daerah tersebut telah mendorong terjadinya perubahan struktural, fungsional dan kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kapabilitas dan efektivitas birokrasi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai harapan masyarakat. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah yang sebagian besar kebijakan mengikuti pemerintah pusat. Sistem birokrasi yang terlalu kaku semacam ini dapat menyebabkan pegawai terkurung dalam situasi untuk mengikuti sesuatunya berdasarkan sistem yang menyebabkan pegawai kesulitan untuk mengaktualisasikan diri dan mengurangi daya tanggap pegawai di dalam melaksanakan kerjanya.

### Kesimpulan

Penilaian kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar pada indikator kebijakan pelayanan menunjukkan bahwa masih dalam kategori cukup dengan nilai 2,75, rekomendasi harus ditingkatkan. Hasil penilaian indikator profesionalisme SDM menunjukkan bahwa masih dalam kategori cukup dengan nilai 2,51, rekomendasi harus ditingkatkan. Penilaian kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar pada indikator sarana prasarana masih sangat buruk dengan nilai 1,39, rekomendasi wajib ditingkatkan. Penilaian kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar pada indikator sistem informasi pelayanan publik dalam kategori buruk dengan nilai 1,66, rekomendasi wajib ditingkatkan. Hasil penilaian indikator konsultasi dan pengaduan sudah baik dengan nilai 3,29, rekomendasi ditingkatkan. Penilaian kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar pada indikator inovasi gagal dengan nilai 0,42, rekomendasi wajib ditingkatkan.

### Daftar Pustaka

- Apriyansyah dkk. 2018. Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Vol. 4, No. 1 Juni, 2018 pISSN: 2460-6162. eISSN: 2527-6476
- Astuti. Fajar Diah, Dewi. Nurmala, Rahman. Arif, 2018. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Makasar Jakarta Timur. *Managerial – Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen* Vol. 1 No. 1 2018. Jakarta
- Dwiyanto Agus. 2008., Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjag Mada, Yogyakarta
- Edi Suswardji dkk, 2012, Hubungan Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Universitas Singaperbangsa Kerawang, *Jurnal Manajemen*, Vol. 10 No. 1
- H. Aras Solong (2017) “*Actualization New Publik Service (NPS) Administration in Publik Service*”. *International journal of scientific and research publications*, jilid 7, terbitan [www.ijsrp.org](http://www.ijsrp.org), halaman 505, penerbit IJSRP.
- Hendiyanti MF. 2019. Inovasi Pelayanan Publik Di Kota Kreatif Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemerintah Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*. Vol. 11 NO. 1 \ Maret 2019: 9–15.
- Ida Yunari Ristiani, (2017). Ida Yunari Ristiani, 2017. Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik Ipdn Jatinangor). *Coopetition* Vol VIII,

- Nomor 2, November 2017, 155 – 166.
- Islam, Nazrul. 2012. Quality Of Civil Administration And Economic Growth: A Threshold Analysis. *The Journal of Developing Areas*. Volume 46 No. 2 Fall 2012. P: 315-352
- Lies Indriyatni, “Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Ungaran Kabupaten Semarang”, *Jurnal STIE Semarang*, Vol. 3 no 2, Edisi Juni. 2011. <http://eprints.undip.ac.id/34645/1/Jurnal-Lies>.
- Mardiasmo. 2002. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Penerbit Andi Yogyakarta
- Marom A. 2015. Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Kudus. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*. 2460-9714. Vol. 1, No. 1, Oktober 2015. 45-65
- Nani, Supardi. Wolok. Tineke. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sinar Mas Cabang Gorontalo. Program Studi Manajemen. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Negeri Gorontalo. Gorontalo
- Pasolong, Harbani. (2011). Teori Administrasi Publik. Cetakan ketiga. Bandung: CV. Alfabeta.
- Pratiwi, Yuanita Setio. 2012. Efektivitas Kolom “Pikiran Pembaca” sebagai Ruang Layanan Publik (Studi Deskriptif Kualitatif pada Surat Kabar Harian Kedaulatan Rakyat Yogyakarta Tanggal 1-14 Maret 2012). Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
- Siddiqui, Shamim Ahmad. 2012. Development and Growth through Economic Diversification: Are there Solutions for Continued Challenges Faced by Brunei Darussalam?. *Journal of Economics and Behavioral Studies*. Vol. 4, No. 7, pp. 397-413, July 2012. P: 397-405.
- Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Widya Larasati. 2016. Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta
- Yuliana Wansri. 2017. Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara* Volume 5, (Nomor 3) 2017: 6225-6239 ISSN 0000-0000, [ejournal.an.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id)
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. “Problems and Strategies in Services Marketing”. *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).