

## **KINERJA KANTOR KEPALA DESA TUBAN, KECAMATAN GONDANGREJO, KABUPATEN KARANGANYAR**

*PERFORMANCE OF THE OFFICE OF THE HEAD OF TUBAN VILLAGE,  
GONDANGREJO DISTRICT, KARANGANYAR REGENCY*

**Prasetyo Okmana Saputra<sup>1</sup>, Dr. Aris Tri Haryanto, M.Si<sup>2</sup>, Dra. Damayanti  
Suhita, M.Si<sup>3</sup>**

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Slamet Riyadi Surakarta

[Prasetyosaputra05@gmail.com](mailto:Prasetyosaputra05@gmail.com), [aristhyt@gmail.com](mailto:aristhyt@gmail.com), [diekatik@gmail.com](mailto:diekatik@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Kinerja memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan visi dan misinya. Oleh karena itu, penting untuk menilai kinerja pegawai secara berkala. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis kinerja Kantor Kepala Desa Tuban Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar. Metode analisis data deskriptif dan metodologi penelitian kualitatif digunakan. Individu adalah unit analisis, dan wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data guna memberikan informasi tentang hasil kinerja karyawan. Lima indikator teoritis dari Agus Dwiyanto digunakan dalam penelitian ini: produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggung jawab dan akuntabilitas. Berdasarkan hasil penelitian terhadap kinerja Kantor Kepala Desa Tuban secara umum kinerja nya sudah baik akan tetapi belum optimal dalam segi penyediaan media aspirasi bagi masyarakat, ditunjukkan dengan hasil sebagai berikut : (1) kinerja kantor kepala desa dari segi produktivitas diukur dari keterlaksanaan program kerja, capaian tujuan organisasi dan tugas pokok dan fungsi sudah baik dan efektif, (2) kinerja kantor kepala desa dari segi kualitas pelayanan diukur dari kelengkapan sarana prasarana, kepuasan masyarakat serta ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan sudah baik dan sudah sesuai dengan SOP serta sudah memuaskan masyarakat, (3) kinerja kantor kepala desa dari segi responsivitas diukur dari ketersediaan aspirasi, penanganan masalah yang muncul serta kesigapan pegawai sudah baik akan tetapi belum optimal dilihat dari ketersediaan aspirasi yang ada di kantor belum banyak yang mengetahui adanya kotak saran untuk menyampaikan aspirasinya, (4) kinerja kantor kepala desa dari segi tanggung jawab diukur dari pelaksanaan kinerja, peran pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat, serta strategi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sudah cukup baik, seperti pemberdayaan UMKM, cara edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat dan yang terakhir adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya ketika masyarakat ada keperluan di kantor kepala desa tuban. (5) kinerja kantor kepala desa tuban dari segi akuntabilitas diukur dari keterlaksanaan tugas yang sesuai dengan tanggungjawabnya, kesesuaian antara tugas dengan kebutuhan masyarakat serta tingkat keberhasilan pegawai sudah dikatakan baik. Saran Kantor kepala desa lebih meningkatkan media aspirasi terhadap masyarakat..

Kata Kunci : Kinerja, Responsivitas, Instansi

## ABSTRACT

*Employee performance is very important in assessing the success of an agency or organization in achieving the vision and mission of an organization. Therefore it is necessary to evaluate employee performance periodically. The aim of this study was to analyze the performance of the Office of the Head of Tuban Village, Gondangrejo District, Karanganyar Regency. the research method used is qualitative and the data analysis technique used is descriptive. The unit of analysis is the individual and data collection is carried out by interviews, observation, and documentation to provide information about the results of employee performance. This study uses five theoretical indicators from Agus Dwiyanto which consist of: Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility, Accountability. Based on the results of research on the performance of the Tuban Village Head's Office in general, its performance has been good but not optimal in terms of providing aspirational media for the community, as indicated by the following results: (1) the performance of the village head's office in terms of productivity is measured by the implementation of work programs, achievements organizational goals and main tasks and functions are good and effective, (2) the performance of the village head's office in terms of service quality is measured by the completeness of infrastructure, community satisfaction and timeliness in providing services that are good and in accordance with SOPs and have satisfied the community, (3) the performance of the village head's office in terms of responsiveness is measured by the availability of aspirations, the handling of problems that arise and the alertness of employees is good but not optimal in terms of the availability of aspirations in the office not many know of a suggestion box to convey their aspirations, (4) office performance village head from se Responsibilities are measured by the implementation of performance, the role of employees in responding to public complaints, and strategies to increase community satisfaction are quite good, such as empowering MSMEs, educating and outreach to the community and finally providing the best possible service when people have needs at the office head of the village of Tuban. (5) the performance of the Tuban village head's office in terms of accountability is measured by the implementation of tasks in accordance with their responsibilities, the suitability of tasks with community needs and the success rate of employees is said to be good. The suggestion for the village head's office is to further increase the media aspirations of the community.*

*Keywords: Performance, Responsiveness, Institution*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kinerja pegawai masih menjadi suatu hal yang penting di dalam organisasi pemerintah apalagi kinerja pegawai sangat berkaitan dengan pelayanan terhadap masyarakat, mengingat kinerja pegawai pemerintahan tingkat rendah masih menjadi subyek berbagai insiden. Mengingat kinerja suatu organisasi juga akan mempengaruhi kinerja lembaga,

kinerja pegawai, maka pembahasan kinerja pegawai kantor kepala desa menjadi penting terutama di zaman sekarang ini. yang sudah direncanakan.

Indikator kinerja yang menjadi acuan atau tolok ukur prestasi kerja seseorang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pegawai. Pengukuran kinerja pegawai ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik SDM yang berkualitas dan berdaya saing dengan mengukur sejauh mana kinerja pegawai dalam

melaksanakan tugasnya. Menurut Miner (1990), yang dikutip Edy Sutrisno (2015:170) Kinerja seseorang adalah bagaimana dia melakukan dan berperilaku sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya. Setiap harapan tentang bagaimana seseorang harus bertindak ketika melakukan pekerjaannya merupakan tanda posisi mereka dalam organisasi. Sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan lembaga atau organisasi yang bersangkutan harus menjadi sarana bagi suatu organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Prawirosentono,1999 dalam Rudi, 2006 : 4).

Terdapat juga faktor eksternal dan internal yang mempengaruhi kinerja adalah Lingkungan merupakan sumber faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja seseorang. seperti lingkungan kerja dan iklim organisasi, serta perilaku, sikap, dan tindakan rekan kerja, pemimpin, atau bawahan. Karyawan membuat atribusi tentang faktor internal dan eksternal yang didasarkan pada tindakan mereka dan dapat memiliki sejumlah efek psikologis. Diperkirakan bahwa seorang karyawan yang mengaitkan kinerja yang baik dengan faktor internal seperti kemampuan atau usaha akan memiliki perasaan yang lebih positif tentang kinerjanya daripada karyawan yang mengaitkannya dengan faktor eksternal. seperti pekerjaan mudah, kemakmuran, atau keberuntungan. Sikap dan tindakan terhadap

bawahan dipengaruhi oleh jenis atribusi yang dibuat pemimpin tentang kinerja bawahan tersebut. Sebaliknya, seorang pemimpin yang tidak mengaitkan kinerja buruk dengan kurangnya kemampuan atau keterampilan akan merekomendasikan program pelatihan di dalam atau di luar perusahaan. Misalnya, seorang manajer yang mengkhawatirkan kinerja bawahan yang buruk karena kurangnya upaya mungkin diharapkan untuk mengambil tindakan hukum. Akibatnya, atribusi seorang pemimpin dapat berdampak signifikan pada bagaimana bawahan dipilih. Sikap dan perilaku karyawan di tempat kerja juga dipengaruhi secara signifikan oleh bagaimana dia menggambarkan kinerjanya sendiri. Penilaian Kinerja PNS dibahas dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019. Implementasi Pasal 78 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dapat dilakukan dengan cara demikian. Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil yang didasarkan pada sistem karir dan prestasi bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan Pegawai Negeri Sipil. Sasaran, pencapaian, hasil, dan manfaat yang dicapai, serta perilaku PNS diperhitungkan dalam melakukan penilaian berdasarkan perencanaan kinerja individu dan unit atau organisasi.

Sebagaimana diketahui bersama Kantor kepala desa adalah bangunan yang merupakan bagian dari desa dan bukan milik perseorangan dan khusus diperuntukkan bagi penyelenggaraan pemerintahan desa. Berbeda dengan kelurahan kalo desa memiliki hak otonomi daerah

yang bisa mengatur daerahnya sendiri, sedangkan kelurahan tidak memiliki hak otonomi daerah sehingga terbatas dalam mengatur wilayahnya sendiri, mengingat saya adalah warga dari desa tuban sendiri sehingga saya sering mengamati kinerja pegawai seperti halnya pernah membuat KTP dan juga pernah diberi tugas untuk mendata SDGS di RT saya akan tetapi ketika saya sudah melaksanakan tugas dengan baik tidak ada tindak lanjutnya dan sebelum mengerjakan input data SDGS ini pihak pegawai kepala desa sudah menginformasikan ketika tugas input data ini selesai akan ada uang ganti paket internet dan tenaga yang digunakan akan tetapi ketika selesai menginput data tidak ada tindak lanjut sama sekali maka dari itu peneliti tertarik meneliti kinerja kantor kepala desa Tuban. Oleh karena itu, peneliti melakukan riset dengan mengambil judul "**KINERJA KANTOR KEPALA DESA TUBAN KECAMATAN GONDANGREJO KABUPATEN KARANGANYAR**".

### **B. Rumusan Masalah**

Bagaimanakah Kinerja Kantor Kepala Desa Tuban Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Untuk menganalisis kinerja Kantor Kepala Desa Tuban Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Kinerja**

Kinerja merupakan Kualitas dan kuantitas hasil kerja dapat dicapai oleh seorang pegawai dengan melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan tugas yang dibebankan. Robbins (2016:260) mengatakan Kinerja adalah hasil yang dicapai seorang karyawan di tempat kerja sesuai dengan kriteria khusus pekerjaan tertentu. Sedangkan Wibowo, sebagaimana dilaporkan pada tahun 2012: 7) pelaksanaan terkait dengan kesuksesan pertunjukan dan penyelesaian pekerjaan, apa yang dilakukan dan bagaimana hal itu dilakukan penting dalam kinerja. Dan Whitmore menegaskan (dalam Hamzah dan Nina, 2012: 59) Kinerja adalah ketika seseorang melakukan tugas yang diharapkan darinya. Kinerja dapat didefinisikan sebagai tindakan, prestasi, atau demonstrasi keterampilan yang sebenarnya. Agus Dwiyanto (1995 : 45), Kinerja adalah sejauh mana hasil kerja atau tujuan organisasi terpenuhi. Sebaliknya, indikator kinerja adalah kuantitas atau variabel, seperti keluaran dan efisiensi, yang dapat digunakan untuk memastikan sejauh mana tujuan telah tercapai. Dalam konteks ini, efektivitas keluaran mengacu pada produksi barang atau jasa sebagai hasil dari suatu kegiatan. Sedangkan efektivitas di sini adalah korelasi terbaik antara tugas yang diselesaikan dan hasil yang dicapai oleh pertunjukan sesuai tujuan. Dan efektivitas adalah sejauh mana individu atau kelompok memenuhi tanggung jawab mereka untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa

kinerja adalah hasil kerja seorang karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas ketika ia menyelesaikan tanggung jawabnya dalam kerangka waktu yang telah ditentukan. Kinerja seseorang adalah jumlah dari keterampilan, upaya, dan peluangnya, yang dapat diukur dari hasil pekerjaannya. Seorang karyawan, misalnya, telah melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya dan dengan penuh tanggung jawab.

### **B. Pegawai**

Pegawai pada dasarnya adalah seseorang yang bekerja untuk melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan. Robbins (2006:10) berpendapat bahwa pegawai adalah orang yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap maupun tidak, sesuai dengan perjanjian kerja tertulis atau tidak tertulis untuk melakukan suatu pekerjaan pada jabatan atau kegiatan tertentu yang dimiliki pemberi kerja. terpilih. Sedangkan Hasibuan (2007:49) mendefinisikan pegawai sebagai setiap orang yang menyumbangkan tenaga fisik dan mentalnya kepada perusahaan dan menerima imbalan sesuai dengan kesepakatan..

Widjaja, A mengatakan bahwa pegawai adalah tenaga manusia yang bersifat jasmani dan rohani (mental dan pikiran) yang selalu dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu sumber daya utama dalam upaya membantu mencapai tujuan tertentu (perkumpulan). Manajemen sumber daya manusia adalah proses dimana semua sumber daya yang dimiliki harus diberdayakan, dikelola, dan

dikembangkan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan kebutuhan strategis yang harus ada dalam suatu organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan pegawai merupakan seseorang yang bekerja pada pemberi kerja dengan memberikan tenaga (fisik dan mentalnya) kepada pemberi kerja dengan usaha yang diberikannya sehingga nanti dapat mencapai tujuan tertentu (organisasi).

### **C. Pengukuran Kinerja**

Proses pencatatan atau pengukuran pencapaian kegiatan yang dilaksanakan dan pengeluaran yang dianggarkan dikenal dengan pengukuran kinerja. Whittaker Moheriono (2012: 72), berpendapat bahwa pengukuran kinerja adalah alat manajemen untuk mengevaluasi tujuan dan sasaran pemasaran dan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan. Pengukuran kinerja adalah hasil- hasil yang ditampilkan ataupun proses pelayanan publik yang telah dilaksanakan. Mangkunegaran dalam Rismawati (2018:10) mengatakan bahwa pengukuran kinerja semua aktivitas dalam rantai nilai organisasi dikenal sebagai pengukuran kinerja. Hasil pengukuran ini digunakan sebagai umpan balik untuk mempelajari lebih lanjut tentang profesi, bagaimana rencana diimplementasikan, dan penyesuaian serta kontrol apa yang diperlukan.

### **D. Perangkat Desa**

Perangkat desa adalah bagian dari penyelenggara pemerintahan

yang terdapat di desa serta mempunyai tugas dalam membantu seorang kepala desa dalam menjalankan tugas dan wewenang kepala desa tersebut dalam melaksanakan pemerintahan dari desa tersebut dan keperluan dari masyarakat di desa dimana tempat tugasnya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 06 Tahun 2014 tentang Desa dijelaskan bahwa kewenangan dalam pengangkatan serta pemberhentian seorang bagian dari pemerintahan desa adalah wewenang dari seorang kepala desa, akan tetapi didalam melaksanakan wewenangnya itu tentunya seorang kepala desa tetap harus sesuai dengan peraturan yang telah diatur didalam undang-undang ataupun peraturan yang berlaku.

Perangkat desa merupakan bagian dari pemerintahan yang bertugas pada pelayanan publik yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat dimana tempat dia bertugas, seorang perangkat desa juga ikut dalam membantu tugas yang dijalankan oleh seorang kepala desa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat setempat, oleh sebab itu seluruh perangkat desa juga diwajibkan mempunyai sebuah komitmen, keahlian, keterampilan, perasaan dan perhatian yang tulus serta juga memerlukan sebuah rasa peduli yang tinggi oleh seorang perangkat desa guna melaksanakan tugasnya yaitu

melayani masyarakat. Hal ini bertujuan agar masyarakat yang dilayani mendapatkan rasa yang nyaman dan puas dalam pelayanan yang telah dilakukan dari perangkat desa tersebut sehingga dapat memberikan solusi terhadap segala permasalahan yang terdapat di desa tersebut.

Berdasarkan teori Agus Dwiyanto tentang bagaimana indikator kinerja diukur (2006:50), maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **1. Produktivitas**

Input dan output organisasi lebih penting untuk produktivitas. Dimensi indikator produktivitas adalah efektivitas, yang mengarah pada keinginan untuk melakukan pekerjaan sebanyak mungkin dan efisiensi dalam kaitannya dengan upaya membandingkan bagaimana pekerjaan dilakukan dengan masukan.

### **2. Kualitas Pelayanan**

Tingkat kualitas yang dicapai oleh suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dikenal dengan kualitas pelayanan. dimana kepuasan masyarakat dapat menjadi tolok ukur untuk mengevaluasi aktivitas organisasi. Ketepatan waktu, ketepatan, kesopanan dan keramahan, serta tanggung jawab merupakan dimensi kualitas pelayanan

### **3. Responsivitas**

Kapasitas organisasi untuk memenuhi persyaratan masyarakat dapat disimpulkan sebagai daya tanggap sebagai keselarasan yang

ada antara program dan kegiatan pelayanannya. dimana ketidaksesuaian pelayanan dan kebutuhan masyarakat menunjukkan rendahnya daya tanggap. Karena ketanggapan menggambarkan kapasitas daya tanggap dimasukkan sebagai indikator kinerja bagi organisasi publik untuk menjalankan misi dan tujuannya, khususnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebingungan antara administrasi dan kebutuhan daerah berarti rendahnya daya tanggap. keselarasan antara layanan dan kebutuhan masyarakat menunjukkan daya tanggap yang tinggi. Daya tanggap, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan ketepatan waktu pelayanan merupakan dimensi daya tanggap.

#### **4. Responsibilitas**

Responsibilitas adalah Kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan aturan yang ditetapkan atau prinsip administrasi, atau sesuai dengan kebijakan organisasi, ketika seseorang menunjukkan tanggung jawab. Daya tanggap, produktivitas, ketepatan waktu, dan disiplin kerja merupakan dimensi tanggung jawab.

#### **5. Akuntabilitas**

Akuntabilitas menunjuk kegiatan organisasi yang telah dilakukan sesuai dengan keinginan masyarakat. Karena dipilih oleh rakyat, dianggap akan selalu mewakili kepentingan konstituennya. Gagasan dasar akuntabilitas publik dapat dimanfaatkan dalam konteks ini untuk menilai sejauh mana

kebijakan dan kegiatan organisasi publik sejalan dengan keinginan masyarakat umum.

Ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target, bukan satu-satunya sumber informasi mengenai kinerja organisasi publik. Faktor eksternal, seperti norma dan nilai sosial, harus digunakan untuk mengevaluasi kinerja. Suatu gerakan suatu perkumpulan publik mempunyai tanggung jawab yang tinggi dengan anggapan bahwa tindakan itu dianggap benar dan sesuai dengan kualitas dan standar yang ditumbuhkan di arena publik

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian mengenai Kinerja Kantor Kepala Desa Tuban, Kecamatan Gondangrejo, Kabupaten Karanganyar ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode diskriptif kualitatif.

Pengertian metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2018: 9) adalah penelitian berbasis post-positivisme yang mengkaji kondisi objek yang alamiah. Di sini, posisi peneliti adalah instrumen utama; purposive sampling dari sumber data digunakan; triangulasi digunakan untuk pengumpulan data; analisis data kualitatif digunakan; dan temuan penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan untuk melakukan penelitian sekaligus untuk

memperoleh data. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kepala Desa Tuban, Kecamatan Gondangrejo, Kabupaten Karanganyar, peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan untuk memudahkan peneliti mencari informasi dan data serta ingin mengetahui kinerja Kantor Kepala Desa Tuban, Kecamatan Gondangrejo, Kabupaten Karanganyar.

### **C. Teknik Penentuan Informan**

Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2018:156) teknik purposive sampling merupakan teknik pengambilan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu. Teknik purposive sampling penentuan dan pengambilan informan didasarkan pada pertimbangan informan yang mengetahui permasalahan dilapangan dalam penelitian dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai permasalahan yang diteliti. Untuk memperoleh data yang diinginkan oleh peneliti ditempat lokasi penelitian, maka peneliti menentukan beberapa informan Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan Kantor Kepala Desa, Ketua RT 03/08, Tokoh Pemuda Desa Tuban.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data sebaik-baiknya dan diolah serta dianalisa sesuai dengan kerangka metode penelitian. Menurut Sugiyono (2012:224)

teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan di dalam penelitian ini seperti Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

### **E. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data penelitian ini menggunakan metode analisis interatif Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14) yang menganalisis data dengan tiga langkah seperti kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Untuk dapat mendiskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai di Kantor Kepala Desa Tuban Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar, dalam pembahasan ini peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006- 50-51) : Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Terkait hasil penelitian sebagai berikut :

### **1. Produktivitas**

Kinerja pegawai diukur dari produktivitas yang dapat dinilai dari program kerja yang dilaksanakan oleh pegawai, capaian tujuan organisasi (efektif dan efisiensi) pemahaman pegawai terhadap tupoksi. Sesuai hasil penelitian yang peneliti lakukan dilihat dari segi program kerja bahwa program kerja sudah dilaksanakan dengan baik dan sudah mengacu terhadap RPJMDES



dan RKPDES serta juga mengacu terhadap regulasi dan tujuan sasaran dari kepala desa melalui RKP untuk tiap tahunnya. Dari segi capaian tujuan organisasi bahwa untuk capaian kinerja itu relatif sudah berjalan dengan baik karena di dalam melaksanakan tugas jika tidak dilaksanakan efektif dan efisien dan itu tidak akan cair seperti ketika ada suatu tugas yang melibatkan dinas sosial itu sudah sesuai di dalam pendistribusian bantuan itu sudah tepat waktu. Akan tetapi juga ada hambatan akan tetapi hambatan tersebut selalu ditangani dan selalu akan dievaluasi. Dari segi pemahaman pegawai terhadap tupoksi pegawai kantor kepala desa tuban sudah memahami terkait dengan tugas pokok dan fungsinya mengingat di setiap rapat selalu disampaikan dan sebelum pegawai itu masuk menjadi bagian dari kantor kepala desa juga diberikan bimtek mengenai tupoksi serta sudah melaksanakan kegiatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang ada.

## 2. Kualitas Layanan

Kinerja pegawai diukur dari kualitas pelayanan yang meliputi adanya kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan, serta pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP yang ada. Dari segi sarana prasarana sudah dikatakan memadai mengingat fasilitas didalam melakukan pelayanan sudah ada seperti komputerisasi, wifi dan lainnya sudah lengkap. Dari segi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Berdasarkan wawancara mengenai

kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah puas terhadap pelayanan mengingat tidak adanya komplain dari masyarakat dan pernah dilakukan survei untuk kepuasan masyarakat yakni antara 70% sampai 80% masyarakat puas. Dari segi ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan bahwa ketetapan waktu pegawai sudah sesuai terhadap jam kerja yang ada mengingat di dalam ketetapan waktu pelayanan tidak perlu menunggu lama dan 5 menit bisa langsung jadi misal masyarakat tersebut membawa syarat lengkap untuk melakukan pelayanan. Dari segi pelaksanaan pelayanan yang sudah sesuai SOP bahwa sudah sesuai SOP mengingat juga ada SOP nya sendiri mengenai pelayanan dan juga bisa dikatakan melebihi SOP seperti pelayanan yang dilakukan 24 jam seperti adanya kematian di desa tersebut pegawai kantor kepala desa tuban harus siap melayani pembuatan surat kematian dsb, dan juga sudah ada pelayanan terpadu sehingga dapat melakukan pelayanan secepatnya

## 3. Responsivitas

Kinerja pegawai diukur dari Responsivitas yang meliputi adanya media penyampaian aspirasi masyarakat, penanganan pegawai dalam mengatasi masalah yang muncul serta kesigapan pegawai dalam menerima kebutuhan masyarakat. Dari segi adanya media penyampaian aspirasi masyarakat dapat dikatakan sudah ada media penyampaian aspirasi masyarakat seperti kotak saran yang ada akan tetapi isinya kosong masyarakat lebih enjoy memberikan saran melalui media sosial dan juga pernah melakukan kunjungan ke masyarakat dan masyarakat mengatakan sudah

baik. Dari segi penanganan pegawai dalam mengatasi masalah yang muncul bahwa di dalam mengatasi masalah yang muncul pegawai kantor kepala desa tuban mengacu ke payung hukum yang ada serta di dalam mengatasi masalah tersebut juga ada balai perdamaian yang bertujuan untuk membantu masyarakat desa tuban dalam mengatasi masalahnya seperti kasus perselingkuhan dsb. Dari segi kesigapan pegawai dalam menerima kebutuhan masyarakat bahwa pegawai kantor kepala desa tuban sangat sigap dan siap dalam menerima kebutuhan masyarakat mengingat juga membentuk forum komunikasi RT atau RW dan Kadus sehingga dapat sigap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

#### 4. **Responsibilitas**

Kinerja pegawai diukur dari responsibilitas yang meliputi pelaksanaan kinerja pegawai yang sudah sesuai dengan aturan dan prinsip-prinsip administrasi yang sudah ditentukan, tanggapan pegawai di dalam menanggapi keluhan masyarakat, strategi pegawai di dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dari sisi pelaksanaan kinerja yang sudah sesuai dengan aturan dan prinsip-prinsip administrasi yang sudah ditentukan bahwa pelaksanaan kinerja pegawai sudah sesuai dengan prinsip dan aturan yang ada mengingat ketika bekerja selalu sesuai dengan aturan dan ketika rapat selalu disampaikan, akan tetapi ada 1-2 yang menyimpang namun selalu ditindak tegas oleh kepala desa dengan memberikan sanksi yang ada. Dari segi menanggapi keluhan dari masyarakat bahwa keluhan dari masyarakat yakni

ditampung dulu kemudian nanti akan diundang ke kantor mengenai keluhan yang dirasakan masyarakat dan jika pegawai tidak bisa mengatasi keluhan tersebut maka pegawai akan meminta atasan untuk membantu menyelesaikan keluhan tersebut. Dari segi strategi pegawai dalam meningkatkan kepuasan masyarakat para pegawai mempunyai berbagai cara seperti yang pertama tadi melakukan pemberdayaan umkm agar masyarakat bisa mengembangkan usaha mereka, selanjutnya dengan cara edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat dan yang terakhir adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya ketika masyarakat ada keperluan di kantor kepala desa tuban.

#### 5. **Akuntabilitas**

Kinerja pegawai diukur akuntabilitas yang meliputi keterlaksanaan tugas sudah sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan sudah sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya sesuai prosedur yang ada. Dari segi kesesuaian antara tugas dengan kebutuhan masyarakat sudah sesuai karena juga harus mempunyai proker dan kebijakan yang bertujuan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta juga untuk kesesuaian tugas dengan pegawai juga sudah sesuai dengan yang di emban. Akan tetapi juga ada kesalahpahaman mengenai pembangunan seperti jalan yang rusak itu wilayah pembangunan desa, kabupaten atau provinsi sendiri banyak masyarakat yang kurang paham dan bisa menjadi kesalahpahaman. Dari hasil keberhasilan kinerja pegawai untuk tingkat keberhasilan pegawai tidak mengacu terhadap jumlah akan tetapi mengacu terhadap target dan waktu

serta juga membuat jadwal kerja agar proker tersebut berjalan secara maksimal.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka mendapat hasil bahwa kinerja pegawai Kantor Kepala Desa Tuban Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar yang dinilai berdasarkan 5 indikator pengukuran kinerja menurut Agus Dwiyanto yaitu ditinjau dari produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas sudah dapat dikatakan baik, namun ada beberapa kinerja belum optimal. Kesimpulan dari hasil penelitian yang telah peneliti analisis adalah sebagai berikut :

### **1. Produktivitas**

kinerja pegawai kantor kepala desa tuban kecamatan gondangrejo kabupaten karanganyar dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan produktivitas dari kinerja pegawai menunjukkan hasil yang baik dengan keterlaksanaan program kerja yang dilaksanakan pegawai, capaian tujuan pegawai, tugas pokok dan fungsi. Hal ini dapat dibuktikan dari segi keterlaksanaan program yang sudah dilaksanakan pegawai dengan baik, capaian tujuan pegawai yang sudah efektif dan efisien, pemahaman pegawai yang sudah memahami tugas pokok dan fungsi sesuai dengan jabatannya masing masing.

### **2. Kualitas layanan**

dilihat dari kelengkapan sarana dan prasarana pegawai Kantor Kepala Desa Tuban Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar, kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dan ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan serta

pelayanan yang sudah sesuai SOP dapat disimpulkan sudah baik. Berkaitan dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan bagi pegawai sudah dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari sarana prasarana yang memadai, untuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dikatakan masyarakat puas. Hal ini dapat dibuktikan dengan tidak adanya komplain masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, dalam hal ketetapan waktu juga dapat dikatakan cukup baik mengingat pegawai di dalam melakukan pelayanan yang lebih berorientasi terhadap waktu pelayanan dengan melakukan pelayanan secepat mungkin, serta untuk pelayanan yang dilakukan sesuai SOP juga dikatakan baik mengingat sudah adanya SOP pelayanan yang ada di Kantor Kepala Desa Tuban Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar.

### **3. Responsivitas**

diukur dari ketersediaan media penyampaian aspirasi, penanganan masalah yang muncul serta kesigapan pegawai dalam menerima kebutuhan masyarakat yang sudah dilakukan pegawai dengan cukup baik. Dilihat dari ketersediaan media aspirasi kotak saran masyarakat yang sudah ada serta juga melalui media sosial seperti facebook untuk masyarakat yang ingin memberikan saran, juga penanganan masalah yang muncul juga sudah mempunyai balai perdamaian ketika ada masalah di masyarakat, serta kesigapan pegawai di dalam memberikan kebutuhan di masyarakat. Namun penyediaan media aspirasi atau kotak saran yang ada Di Kantor Kepala Desa Tuban Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar yang masih belum efektif karena masyarakat belum banyak yang mengetahui

adanya kotak saran untuk menyampaikan aspirasinya.

#### 4. Responsibilitas

dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan kinerja pegawai yang sudah sesuai dengan aturan dan prinsip-prinsip yang sudah ditentukan, peran pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat serta strategi pegawai di dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, sudah dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dibuktikan dari segi pelaksanaan kinerja pegawai yang sudah sesuai aturan dan prinsip yang sudah sesuai, peran pegawai yang dalam menanggapi keluhan masyarakat dengan cara menampung keluhan tersebut lalu pihak yang bermasalah akan diundang hal ini sudah dikatakan baik, serta strategi pegawai dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yang dilakukan seperti pemberdayaan UMKM, pelaksanaan sosialisasi serta pegawai yang memberikan pelayanan yang maksimal.

#### 5. Akuntabilitas

yang diukur dari keterlaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya, kesesuaian antara tugas dengan kebutuhan masyarakat serta tingkat keberhasilan kinerja pegawai Kantor Kepala Desa Tuban Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar. Menurut peneliti berdasarkan indikator akuntabilitas, kinerja pegawai Kantor Kepala Desa Tuban Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dibuktikan bahwa keterlaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab sudah dilaksanakan sesuai prosedur yang ada, dari kesesuaian tugas dengan kebutuhan masyarakat juga sudah baik dengan bukti adanya program kerja yang

harus disusun terlebih dahulu agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta untuk keberhasilan kinerja pegawai dapat dikatakan baik mengingat untuk keberhasilan kinerja yang lebih berorientasi terhadap target dan waktu yang sudah ditentukan.

### SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Kantor Kepala Desa Tuban Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar dapat dikatakan sudah baik namun belum optimal. Sehingga peneliti memberikan rekomendasi sebagai berikut :

- a. Pihak pegawai kantor kepala desa tuban kecamatan gondangrejo kabupaten karanganyar diharapkan dapat memantau dan memberikan sosialisasi terhadap masyarakat mengingat masyarakat yang kurang mengetahui adanya media penyampaian aspirasi masyarakat yang ada di Kantor Kepala Desa Tuban Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar.
- b. Mengenai kinerja pegawai yang ada pegawai harus lebih memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai kesalahan paham yang terjadi seperti bidang pembangunan infrastruktur banyak masyarakat yang belum bisa membedakan wilayah jalan atau infrastruktur ini wilayah kewenangan desa, kabupaten atau provinsi.
- c. Pegawai kantor kepala desa tuban kecamatan gondangrejo kabupaten karanganyar diharapkan lebih meningkatkan kinerja yang belum optimal seperti peningkatan media aspirasi yang lebih memudahkan masyarakat, seperti keluhan, kritik dan saran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Penerbit Aswaja Pressindo: Yogyakarta.
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*; Edisi Ketiga. PT. Raja Grafindo Prasada: Jakarta.
- Buku Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Slamet Riyadi Surakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press: Yogyakarta
- Ismoyo, I. (2017, June). *Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kabupaten Ponorogo*. In *Forum Ilmu Sosial* (Vol. 44, No. 1, pp. 18-26).
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Penerbit BPFE-Yogyakarta: Yogyakarta.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi dan Implementasi dalam Organisasi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- MEDJA, A. A., ROMPAS, W., & KOLONDAM, H. (2020). Penerapan *Responsibilitas Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Halmahera Barat*. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(97).
- Moheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Moenir, H.A.S., 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Moleong, LJ. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Prawirosentono, Suryadi. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPEE: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung
- Undang – Undang
- PP. nomor 30 th 2019. *Tentang Penilaian Kinerja PNS*.
- UU nomor 25 th 2009. *Tentang Pelayanan Publik*.
- Jurnal dan Skripsi
- Febryana, F. (2017). *Kinerja Pegawai Pada Subbag Umum Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY*. *Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Imam, S. (2016). *Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru*. *Universitas Islam Riau*.
- Nur Fadilah, S. (2017). *Analisis Kinerja Pegawai Di Puskesmas Paleleh Kecamatan Paleleh Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah*. *Universitas Hasanudin Makasa*

