

## **Evaluasi Kinerja Birokrat Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Tegalondo Kabupaten Malang**

**Yeni Puspitasari<sup>1</sup>, Khofifatus Sakdiyah<sup>2</sup>,  
Rika Rossana Marlaeni<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Universitas Muhammadiyah Malang, <sup>2</sup> Universitas Muhammadiyah Malang

<sup>3</sup> Universitas Muhammadiyah Malang

E-mail: [yennypuspita90@gmail.com](mailto:yennypuspita90@gmail.com)

**Abstrak,** Penelitian ini membahas tentang evaluasi kinerja pegawai yang bekerja pada instansi pemerintah, study penelitian ini di Kantor Desa Tegalondo Kabupaten Malang. Yang mana kantor desa ialah sebagai lembaga pelayanan publik yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga Aparatur Sipil Negara juga akan menentukan keberhasilan pelayanan publik. Tujuan penelitian yaitu untuk menjawab bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kantor Kepala Desa Tegalondo, Kabupaten Malang, penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Dalam hal ini indikator kinerja yang digunakan adalah produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, renponsibilitas, dan akuntabilitas. Informan dalam penelitian ini diambil dari masyarakat (5 orang), dan beberapa Pegawai Negeri Sipil (PNS) di kantor kepala desa sebanyak (7 Orang) pengumpulan data dengan wawancara. Sedangkan analisis data menggunakan teknik analisis model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan evaluasi kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di kantor Desa Tegalondo Kabupaten Malang dengan di ukur menggunakan kelima indikator tersebut dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Publik pada masyarakat secara keseluruhannya sudah berjalan dengan baik, baik dilihat dari aspek Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan akuntabilitas.

**Kata Kunci:** *Evaluasi Kinerja, Pelayanan Publik, Pemerintah Desa*

**Abstract,** This study discusses the evaluation of the performance of employees who work in government agencies, this research study is at the Tegalondo Village Office, Malang Regency. The village office is a public service institution that has the task of providing services to the community, so that the State Civil Apparatus will also determine the success of public services. The purpose of the study is to answer how the performance of the State Civil Apparatus in Improving Public Services at the Tegalondo Village Head Office, Malang Regency, this study uses a descriptive qualitative method. In this case the performance indicators used are productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. Informants in this study were taken from the community (5 people), and several Civil Servants (PNS) in the village head office (7 people) collecting data by interview. Meanwhile, the data analysis used Miles and Huberman's interactive model analysis technique. The results showed that the evaluation of the performance of Civil Servants (PNS) at the Tegalondo Village office, Malang Regency, was measured using these five indicators in order to improve the quality of public services to the community as a whole has been going well, both in terms of Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility, and accountability.

**Keywords:** *Performance Evaluation, Public Service, Village government.*

## **1. Pendahuluan**

Indonesia adalah negara dengan hukum dan peraturan yang sangat ketat. Setiap keputusan tidak dibuat sembarangan, hal tersebut dilatar belakangi dengan adanya undang-undang yang dapat memperkuat keputusan yang dikeluarkan. Adapun salah satu undang undang yang memuat tentang Pelayanan Publik yaitu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dimana pada pasal 1 ayat 1 mengemukakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (JDIH 2009).

Pelayanan publik yang baik kepada masyarakat merupakan tanggung jawab dari pegawai Negeri Sipil (PNS). Sehingga dalam rangkai mencapai tujuan nasional Negara Indonesia yang tertuang pada alenia ke-4 Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 maka diperlukan adanya seorang PNS yang Profesional, bebas dari campur tangan politik, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, serta dapat berperan sebagai perekat persatuan dan kesatuan bangsa sesuai dengan Pancasila dan UUD 1945.

Pemerintah yang baik yang meliputi segala aspek. Sehingga diperlukanya evaluasi dalam sebuah kinerja aparat pemerintahan hal tersebut bertujuan untuk Pengelolaan Negara tidak lepas dari peran aparatur pemerintah sebagai penggerak utama roda pemerintahan. Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai aparatur pemerintah dan abdi masyarakat adalah aset terpenting yang menjadi ujung tombak dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab di instansi pemerintah. (Lumentah, Posumah, and Ogotan 2015). Adapun tatanan pemerintahan yang baik juga dipengaruhi oleh kinerja para Pegawai Negeri Sipil (PNS), dikarenakan suatu Negara dikatakan baik jika mampu memberikan kepuasan dalam bidang pelayanan publik, serta bersih dari KKN, tujuan akhir dari sistem pemerintahan adalah good governance, yaitu tatanan mengetahui dalam Mengukur hasil pada setiap program yang telah diajalkan dan penyidik apakah program berjalan sudah sesuai dengan yang diharapkan atau diinginkan dalam pelaksanaanya, jika memang maka ada dua opsi kemungkinan yang pertama yaitu dapat dihentikan atau yang kedua dapat diperbaiki kedepannya.

Evaluasi dalam penggunaannya yang paling umum adalah suatu proses yang di lakukan untuk menentukan nilai (value). Dengan demikian evaluasi merupakan bagian dari setiap analisis untuk keputusan publik (Moekijat 1991).

Hakikat tugas dan tanggung jawab instansi pemerintah adalah melaksanakan fungsi layanan kepada masyarakat, Pengembangan dan pemberdayaan masyarakat sebagai penerima manfaat. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah harus mencapai pelayanan yang prima, demi memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat. Adapun pengertian kepuasan menurut (Sedarmayanti dalam (Hidayat 2019) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari tanpa dukungan kinerja yang setinggi

tingginya, Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Salah satu instansi pemerintah yang bisa dikatakan berada pada unit terkecil yaitu Desa. Desa dalam sistem pemerintahan daerah merupakan ujung tombak suksesnya otonomi daerah karena di dalam sistem pemerintahan desa terdapat suatu hak dan kewajiban desa untuk menjalankan roda pemerintahan supaya menimbulkan suatu kesejahteraan untuk masyarakatnya. Dan desa juga merupakan sebuah instansi unit terkecil yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan kepuasan pelayanan dengan kinerja pegawainya.

Tak hanya itu desa juga memiliki tugas dalam menjembatani program-program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Sehingga peran aktif masyarakat dalam berpartisipasi disini tidak dapat dipisahkan. dan saat ini Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di seluruh Indonesia menggunakan pelayanan yang sangat baik demi mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Desa Tegalondo merupakan salah satu bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Malang. Desa Tegalondo adalah unit pemerintahan terkecil yang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam penyelenggaraan. Seperti kita ketahui bahwa kondisi birokrat saat ini dituntut untuk lebih baik lagi kedepannya ketimbang tahun-tahun sebelumnya, karena masih banyak sekali instansi pemerintah yang memiliki kinerja jauh dari kata standar pelayanan dan belum memenuhi kepuasan pelayanan terhadap masyarakat.

Seperti halnya yang disampaikan (Ganda 2017) dengan adanya beberapa indikasi kelemahan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik tersebut menarik untuk dikaji melalui suatu penelitian, tentang bagaimana kinerja pemerintah desa yang dalam hal ini untuk meningkatkan pelayanan publik. Sehingga tujuan penelitian ini kami lakukan di Desa Tegalondo Kabupaten Malang untuk mengevaluasi kinerja para stafnya atau Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam meningkatkan pelayanan publik, apakah sudah memenuhi kaidah-kaidah pelayanan sesuai Pancasila dan Undang-Undang Dasar yang sebagaimana mestinya atautah mungkin masih belum memenuhi standart pelayanan.

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. Hal tersebut dilatar belakangi sebagaimana Sesuai dengan fokus penelitian yang dilakukan ialah evaluasi kinerja pegawai negeri sipil dalam meningkatkan pelayanan publik di tingkat Desa. Selain itu, dikarenakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Penelitian Kualitatif yakni metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivistik, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono 2014). Metode penelitian kualitatif

sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting); disebut juga sebagai metode etnografi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian dibidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Lumentah, Posumah, and Ogotan 2015).

Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian ini berlangsung. Peneliti melakukan penelitian di Kantor Desa Tegalondo Kecamatan Lowokwaru Kabupaten Malang Provinsi Jawa Timur. Kajian penelitian ini ialah kinerja pegawai negeri sipil dalam meningkatkan pelayanan publik. Fokus penelitian tersebut secara konseptual didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan dari pegawai negeri sipil Kantor Desa Tegalondo Kabupaten Malang dalam meningkatkan pelayanan publik. Berdasarkan definisi konsep tersebut maka hal yang merupakan fokus yang diamati dari evaluasi kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam meningkatkan pelayanan publik yang akan di ukur dengan indikator pelayanan publik yang di kemukakan oleh Dwiyanto yang terdiri dari: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas (Dwiyanto 2006). Kelima faktor tersebut yang akan menjadi tolak ukur penilaian evaluasi kinerja pegawai.

### **3. Hasil Dan Pembahasan**

Sesuai dengan metodologi penelitian yang telah telah disampaikan diatas bahwasannya penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik oleh para Pegawai Negri Sipil (PNS) di desa Tegalondo Kabupaten Malang. Evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan, serta memberikan tanggung jawab yang sesuai sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik dimasa mendatang (Aini 2019).

Dalam melakukan evaluasi ini kami menggunakan lima indikator untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja diantaranya yaitu: Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Dan untuk menjawab tujuan dari penelitian ini maka kami melakukan wawancara secara langsung tatap muka dengan beberapa Pegawai Negri Sipil (PNS) yaitu selaku pegawai kantor Desa Tegalondo Kota Malang dan beberapa Masyarakat diantaranya yaitu dapat diamati pada tabel 1.

#### **Tabel 1. Daftar Informan Wawancara**

Jabatan/Kedudukan	Nama Informan
Kepala Desa	Nur Mahmud
Sekretaris Desa	Nanik Dharmawati
Kaur Keuangan	Wawan Tri W.
Kaur Perencanaan	Tarmudi
Kasi Pemerintahan	Ninik Indah Wati
Kasi Kesejahteraan	Joyo Warsito
Kasi Pelayanan	Erik Irwanto
Masyarakat Setempat	5 Orang
<b>Total Jumlah</b>	<b>12 Orang</b>

#### a. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Dalam hal pelayanan publik kantor desa Tegalgondo memberikan dua jenis pelayanan yaitu pelayanan administrasi dan pelayanan partisipasi masyarakat.

Pelayanan administrasi merupakan sebuah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan yaitu bagi setiap warga negara maupun penduduk. Administrasi pemerintahan ini memegang peranan yang penting mengenai keterlibatan pemerintah dalam sistem administrasi, salah satunya adalah administrasi tingkat desa. Administrasi desa merupakan sebuah bentuk pelayanan publik yang mana administrasi tersebut dilaksanakan oleh para petugas desa untuk membantu masyarakatnya mendapatkan hak pelayanan (Lestary 2021).

Pelayanan Administrasi di desa Tegalgondo diantaranya yaitu pengurusan kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, surat keterangan penduduk, surat kelakuan baik, tentang bantuan dan lain sebagainya. Dan dalam kesempatan ini peneliti mewawancarai beberapa informan dari masyarakat mengenai pemberian pelayanan di kantor desa Tegalgondo yaitu (Bu Farida, Wirausaha) Menurutnya tingkat efektivitas pelayanan kantor desa Tegalgondo sudah berjalan dengan baik, dan kontribusi inovasinya yang diberikan dari kepala desa pun banyak seperti pembuatan taman bermain taman baca. Dimana ia mengatakan:

*“kualitas pelayanan sesuai kadang terlambat Cuma sebentar tapi kebanyakan sudah tepat waktu, mau mengurus apa-apa itu jadinya tepat waktu jadi ga butuh waktu lama mbk, kontribusi nya juga banyak buat taman baca dan bermain juga banyak pokoknya”*

Dan informan tersebut juga menambahkan lagi bahwasannya pegawai di baledesa Tegalgondo telah melayani masyarakat dengan Profesional, berikut imbuhnya:

*"Petugasnya semua cekatan dan ramah semua mbak, mungkin karena faktor atasannya yang baik maka seluruh pegawainya juga memiliki sikap yang sama, dalam melayani semua nya sudah memadai kemampuannya karena kelihatannya sudah sarjana berpendidikan tinggi semua".*

Produktivitas kerja aparat merupakan hubungan antara kualitas yg dilakukan untuk mencapai hasil dimana produktifitas adalah kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu yang bersifat materil maupun non materil yang menggambarkan kemampuan aparatur dalam bekerja, untuk mewujudkan dan melaksanakan segala tugas yang dimaksud di perlukan aparatur pemerintah Desa yang profesional dalam bidangnya (Ganda 2017).

Sedangkan menurut Hasibuan dalam (Busro 2018) produktivitas adalah perbandingan antara output (hasil) dengan input (masukan). Jika produktivitas naik akan meningkatkan efisiensi (waktubahan-tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerjanya.

Berdasarkan konsep tersebut maka produktivitas dibagi menjadi dua aspek, yaitu: efektivitas dan efisiensi. Efektivitas yang dimaksud yaitu apakah kebijakan/rencana kegiatan yang terkait dengan tugas dan fungsi Pegawai Negeri Sipil (PNS) sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya dalam memberikan pelayanan publik serta berjalan dengan baik dan benar. Sedangkan yang dimaksud dengan efisiensi adalah perbandingan antara hasil proyek/kegiatan dengan jumlah anggaran dana yang digunakan, atau perbandingan antara hasil proyek/kegiatan dengan sumber daya manusia (SDM) atau personel yang digunakan. Produktivitas disini berorientasi pada sikap/perilaku dan kemampuan mental, serta meyakini bahwa kinerja hari ini harus lebih baik dari kinerja kemarin, dan capaian hari esok harus lebih baik dari pencapaian hari ini.

Menanggapi konsep tersebut di kaitkan dengan hasil wawancara bahwasanya pegawai di kantor baledesa Tegalondo Kabupaten Malang sering melakukan evaluasi kinerja secara rutin karena adanya instruksi dari kepala desa dengan tujuan agar kinerja pegawai lebih baik kedepannya dan apapun keluhan antar sesama anggota bisa saling terbuka dan di sampaikan dalam melakukan evaluasi tersebut, Tentunya dalam melakukan evaluasi juga terdapat unsur-unsur yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan pengevaluasian penilaian pelaksanaan pekerjaan yaitu:

Kesetiaan dengan tupoksi dan lembaga, prestasi kerja maksudnya disini berupa keakuratan dan ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan tugasnya, dan tanggung jawab. Dengan adanya agenda rutin evaluasi tersebut ini mendorong bawahan untuk selalu berusaha meningkatkan pekerjaannya, sebagai dorongan untuk selalu berbuat baik.

Adapun data lain yang kami peroleh dari seluruh informan hasil wawancara penelitian juga beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor Baledesa Tegalondo pun telah memenuhi standart Pelayanan dengan sebagaimana mestinya. Tidak ada pelayanan yang bersifat diskriminasi, serta seluruh informan beranggapan bahwa Pegawai kantor Desa Tegalondo yang memberikan pelayanan baik pelayanan

administrasi atau pun pelayanan lainnya dinilai telah memiliki skill yang tinggi dan Profesional.

Berbeda dengan penelitian terdahulu oleh (Ganda 2017) yang dilakukan di Desa Watudambo Kabupaten Minahasa Utara dimana hasil penelitian produktivitas kinerja menunjukkan bahwa di kantor desa Watudambo tersebut para informan masyarakat sebagian beranggapan bahwa masih ada pelayanan di kantor desa Watudambo yang dirasa bersifat Diskriminasi, namun hal tersebut masih bisa untuk di tolerir.

#### **b. Kualitas Layanan**

Kualitas layanan menurut (Lumentah, Posumah, and Ogotan 2015) cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negative yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Pada hasil wawancara (bu endah IRT) berpendapat bahwa kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik, dimana beliau mengatakan:

*“Syarat-syarat mudah pokok di buat gampang, mulai dari kepala desa e sampe aparat asik-asik semua, saran prasaran ne juga sudah mendukung, akses informasi e ya bagus missal ada apa apa dari pusat langsung di gantung di depan balai desa jadi masyarakat langsung bisa melihat, petugas e juga low profil semua ga ada yang sok sok an”*

Menurut Tjiptono,2000 dalam (Hidayah 2020) Kualitas pelayanan publik ialah konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah di tetapkan. Sedangkan menurut Kotler, 1997:49 dalam (Donald 1984) mengatakan bahwa “Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.”Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.”

Maka disini dapat diartikan bahwa kualitas tidak ter elakan dari produk dan jasa pelayanan. Berdasarkan konsep diatas dalam penelitian ini maka kualitas pelayanan di artikan sebagai kepuasan pelanggan atau masyarakat sehingga proses pelayanan publik di kantor desa Tegalgondo mampu berjalan dengan baik dan dapat melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong 2011:135) dalam (Saputro 2016) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dapat dirasakan oleh masyarakat secara langsung terdapat lima indikator yang terletak dalam dimensi kualitas layanan di antaranya yaitu;

- a. Tangibles (bukti langsung), maksudnya disini berupa Kualitas pelayanan sarana

fisik perkantoran. Dalam hasil wawancara informan masyarakat mengungkapkan bahwa fasilitas dan sarana prasarana di kantor desa Tegalgondo Kabupaten Malang telah memadai dalam memberikan pelayanan seperti halnya computer administrasi, ruang tunggu pelayanan dan juga papan informasi semua telah tersedia.

- b. Reliability (kehandalan), yang dimaksud yaitu Kemampuan petugas dan keandalan dalam memberikan pelayanan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dari hasil wawancara informan kalangan masyarakat mengatakan bahwa petugas yang ada di kantor desa Tegalgondo kabupaten Malang telah mengenyam pendidikan yang tinggi sehingga kemampuan dan skill petugas kantor desa bisa dikatakan sudah mumpuni dalam memberikan pelayanan.
- c. Responsiveness (daya tanggap), artinya Kemampuan petugas untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Dari data yang diperoleh melalui wawancara maka tingkat responsive Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau petugas kantor desa Tegalgondo Kabupaten Malang sudah cukup baik, dilihat dari proses penyelesaian layanan yang dapat selesai tepat waktu sesuai prosedur pelayanan, sehingga tidak memerlukan waktu yang lama, hal ini berarti efisien dan tidak mengakibatkan masyarakat untuk meminta pelayanan berulang-ulang.
- d. Assurance (jaminan), yang berarti kompetensi dan keramahan serta kesopanan staf/petugas pelayanan untuk menjamin kepercayaan masyarakat. Seluruh informan mengatakan bahwa petugas di kantor desa Tegalgondo Kabupaten Malang seluruh staf / pegawai nya bersifat low profile serta dalam memberikan layanan pun dinilai ramah sehingga tidak ada sikap yang mencerminkan keangkuhan petugas.
- e. Empaty (empati), Sikap terhadap masyarakat saat memberikan pelayanan tegas, tulus dan penuh perhatian. Sesuai dengan hasil wawancara petugas kantor desa Tegalgondo Kabupaten Malang selalu terbuka terhadap masyarakat mengenai berbagai keluhan, mereka sangat perhatian terhadap kondisi yang terjadi pada masyarakatnya.

Maka jika dinilai dari ke lima indikator yang telah diuraikan tersebut tingkat kualitas Pelayanan Publik di kantor Desa Teagalgondo Kabupaten Malang sudah cukup baik.

### **c. Responsivitas**

Responsivitas pelayanan publik merupakan bukti instansi pemerintah untuk mengenali kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan, tuntutan, dan aspirasi masyarakat (Widianati 2016). Dalam kesempatan itu juga peneliti mewawancarai informan terkait tingkat responsivitas pegawai di kantor desa Tegalgondo dalam memberikan pelayanan. Kemudian kami menanyakan terkait responsivitas pelayanan di balai desa Tegalgondo kepada masyarakat yang mana seluruh informan menyatakan

bahwa tingkat responsivitas kantor desa dalam memberikan pelayannya sudah baik, dimana salah satu Informan yaitu (Bu. Farida Wirausaha) menuturkan bahwa:

*“misal mengurus surat waris itu juga cepat gak harus nunggu lama mbak, setiap ada keluhan dari masyarakat pasti kepala desa nya sangat terbuka dan kemudian dicarikan jalan keluar”.*

Menurut Sugiandi, 2011: 124 dalam (Herdini and Widiyarta 2020) Responsivitas merupakan suatu konsep yang menyangkut kemampuan aparatur negara dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, sehingga suatu birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyedia pelayanan. Sedangkan Menurut Hormon, 1995 dalam (Darwin 2012) responsivitas (responsiveness) adalah kemampuan pemerintah (organisasi) untuk mengenali kebutuhan, menyusun agenda dan prioritas, mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi Masyarakat.

Maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan salah satu pengukur kinerja birokrasi untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam menjalankan tugasnya, jika daya tanggap para pegawai dalam melayani masyarakat tidak sesuai dengan keinginan masyarakat maka responsivitas nya tergolong rendah, dan untuk responsivitas pegawai yang tinggi ditujukan karena kinerja nya sesuai dengan visi misi dan tujuan organisasi.

Maka dari beberapa konsep diatas responsivitas dalam penelitian ini di definisikan sebagai kemampuan atau ketangkasan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di kantor Desa Tegalgondo Kabupaten Malang dalam mengejawantahkan program-program nya serta berbagai kegiatan yang telah dilaksanakan selaras dengan pelayanan publik di desa Tegalgondo untuk melayani kebutuhan masyarakat nya.

Adapun menurut (Lumentah, Posumah, and Ogotan 2015) dalam menilai tingkat responsivitas Pegawai Negeri Sipil (PNS) dapat di lakukan dengan menggunakan beberapa aspek diantaranya;

1. Apakah program- program penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat;
2. Apakah perkembangan atau peningkatan volume tugas/kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat diantisipasi dan diselesaikan tepat pada waktunya;
3. Apa kendala atau hambatan yang ada atau muncul dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditangani secara cepat dan tepat.

Dari data hasil wawancara menunjukkan bahwasannya tingkat responsivitas pegawai di Kantor Desa Tegalgondo telah memenuhi beberapa aspek tersebut. Seluruh informan masyarakat menyatakan bahwa tingkat responsivitas pegawai balai desa dalam memberikan pelayanan sudah cukup tanggap dan cepat sehingga sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tidak ada pengoloran waktu dalam meberikan pelayanan, dan

kemampuan petugas dalam menangani berbagai permasalahan yang ada pada masyarakat pun cukup baik.

Dengan demikian maka kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam memberikan pelayanan publik di kantor desa Tegalgondo Kabupaten Malang dilihat dari indikator Responsivitas nya sudah cukup baik.

#### **d. Responsibilitas**

Menurut Ratminto dan Winarsih (2007) dikutip dalam (Widianati 2016) responsibilitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintah dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Dalam kesempatan itu juga peneliti mewawancarai informan terkait tingkat responsivitas pegawai di kantor desa Tegalgondo dalam memberikan pelayanan. sebagaimana yang disebutkan dengan Bu Ninik Indahwati selaku kasi pemerintahan menyampaikan bahwa dalam memberikan pelayanan kantor desa sudah melakukan dengan baik dan sesuai prosedur. Ia mengatakan:

*“Kalau menurut kita kita sudah maksimal baik itu di pelayannya publik administrasi atau yang lainnya sudah dilakukan maksimal, karena kan setiap kali perencanaan melibatkan semua orang melibatkan semua unsur, artinya setiap perencanaan kan RT RW nya perwakilan masyarakatnya juga, sudah dilaksanakan sesuai, bagus tidak nya kan perspektif orang beda-beda, kalau sesuai prosedur nya sudah”.*

Menurut Lenvine (1990) responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Agus Dwiyanto 2008). Maka dari konsep tersebut terkadang bisa saja responsibilitas berbenturan dengan responsivitas.

Dari konsep diatas maka dapat diartikan pada penelitian ini bahwa responsibilitas merupakan pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang tidak dilaksanakan sesuai dengan prinsip administrasi, sehingga masih banyak tugas dan fungsi yang belum dioptimalkan secara keseluruhan dan berkinerja buruk.

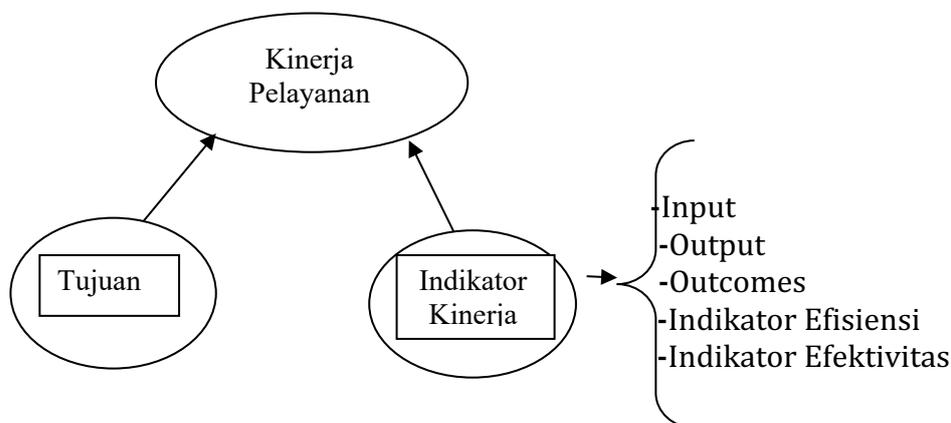
Dari hasil wawancara dengan informan masyarakat maupun staff pegawai kantor desa Tegalgondo, mereka menyampaikan bahwa Kinerja penyedia layanan di kantor desa Tegalgondo Kabupaten Malang sudah dilaukan dengan maksimal dan berjalan dengan baik karena kinerjanya sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Pelaksanaan pelayannya pun sesuai serta bertanggung jawab sesuai tugas pokok dan fungsinya yang optimal sehingga mencerminkan kinerja yang baik pula. Sumber daya manusia pegawainya pun sudah mumpuni dalam memberikan layanan pada masyarakat.

**e. Akuntabilitas**

Menurut (Wicaksono 2015) Akuntabilitas adalah pengendalian terhadap organisasi publik pada level organisasional yang dimaksudkan untuk menjadi landasan dalam memberikan penjelasan kepada pihak-pihak baik dari internal maupun eksternal yang berkepentingan melakukan penilaian dan evaluasi terhadap tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik tersebut. Akuntabilitas sebuah organisasi pu- blik dapat diukur dari sejumlah dimensi, di antaranya: transparansi, pertanggungjawaban, pengendalian, tanggung jawab, dan responsivitas. Sedangkan menurut (Widianati 2016) Akuntabilitas adalah sebuah konsep etika yang dekat dengan administrasi publik pemerintahan (lembaga eksekutif pemerintah, lembaga legislatif parlemen dan lembaga yudikatif kehakiman) yang mempunyai beberapa arti antara lain, hal ini sering digunakan secara sinonim dengan konsep-kosnep seperti yang dapat dipertanggungjawabkan (*responsibility*), kemampuan memberikan jawaban (*answeraility*), yang dapat dipersalahkan (*blameworthiness*) dan yang mempunyai ketidakbebasan (*liability*) termasuk istilah lain yang mempunyai keterkaitan dengan harapan dapat menerangkannya.

Dalam kesempatan itu juga peneliti mewawancarai informan terkait tingkat responsivitas pegawai di kantor desa Tegalgondo dalam memberikan pelayanan. sebagaimana yang disebutkan dengan (Bu Ninik Indahwati selaku kasi pemerintahan) menyampaikan bahwa dalam memberikan pelayanan kantor desa sudah melakukan dengan baik dan sesuai prosedur. Ia mengatakan:

*“Kalau menurut kita, pelayanan yang diberikan kita sudah maksimal baik itu di pelayanan publik administrasi atau pelayanan yang lainnya sudah dilakukan maksimal, karena kan setiap kali perencanaan melibatkan semua orang melibatkan semua, berbagai unsur, artinya setiap perencanaan kan RT RW nya dan perwakilan masyarakatnya juga, sudah dilaksanakan sesuai, kalau bagus tidak nya kan perspektif orang beda-beda, kalau sesuai prosedur nya sudah”*



**Gambar 1.**  
The Terms that Define Service Perfomance.

Sumber:(Coste and Tudor 2013)

Akuntabilitas adalah pengendalian terhadap organisasi publik pada level organisasional yang dimaksudkan untuk menjadi landasan dalam memberikan penjelasan kepada pihak-pihak baik dari internal maupun eksternal yang berkepentingan melakukan penilaian dan evaluasi terhadap tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik tersebut (Wicaksono 2015). Sedangkan menurut Menurut J.B. Ghartey dalam (Masyhudi 2005) akuntabilitas ditujukan untuk mencari jawaban terhadap pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, yang mana, dan bagaimana. Pertanyaan yang memerlukan jawaban tersebut antara lain, apa yang harus dipertanggung-jawabkan, mengapa pertanggungjawaban harus diserahkan, kepada siapa pertanggung jawaban tersebut diserahkan, siapa yang bertanggung jawab terhadap berbagai bagian kegiatan dalam masyarakat, apakah pertanggung jawaban berjalan seiring dengan kewenangan yang memadai, dan lain sebagainya.

Dari konsep di atas maka Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk memahami sejauh mana kebijakan dan kegiatan birokrasi publik agar sesuai dengan keinginan publik. Adapun dalam pelaksanaan akuntabilitas di lingkungan instansi pemerintah, (LAN dan BPKP, Modul I, 2000: 43) di kutip dalam (oktavia 2018) perlu memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Harus ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
2. Harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundangundangan yang berlaku.
3. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang ditetapkan.
4. Harus berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh, harus jujur, objektif, transparan dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen dalam bentuk pemutakhiran metode dan teknik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas.

Maka pada penelitian ini akuntabilitas di artikan sebagai sarana untuk melihat bagaimana tanggung jawab Pegawai Negeri Sipil (PNS) di kantor Desa Tegalgondo dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya demi meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Desa Tegalgondo Kabupaten Malang dalam konsistensinya sangat bertanggung jawab terhadap masyarakat. Sehingga jika dilihat dari indikator akuntabilitasnya maka Pegawai Negeri Sipil (PNS) dikantor Desa Tegalgondo Kabupaten Malang sudah cukup baik dalam memenuhi standar pelayanan.

#### **4. Kesimpulan**

Evaluasi kinerja merupakan suatu hal yang perlu dilakukan dalam sebuah

organisasi sebagai penunjang agar kedepannya memiliki kinerja yang lebih baik lagi dalam melaksanakan kebijakan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam penelitian ini kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam rangka memberikan pelayanan publik yang berkualitas di Kantor Desa Tegalgondo Kabupaten Malang di lihat dari beberapa indikator yaitu Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

Maka dengan indikator tersebut diperoleh kesimpulan penelitian yang pertama, di nilai dari Produktivitas, dikantor Desa Tegalgondo Kabupaten Malang menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat dalam penerapannya sudah cukup baik. Khususnya pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dalam menjalankan tugas dan fungsinya sudah sesuai dengan standart pelayanan yang baik. Kedua, dilihat dari Kualitas Layanan segala pelayanan baik pelayanan administrasi maupun pelanyanan yang lain di kantor Desa Tegalgondo oleh para Pegawai Negeri Sipil (PNS) telah menerapkan Sebuah pelayanan Publik yang sangat efisien (tepat waktu), mudah di jangkau masyarakat, serta bersifat transparasi dan ditunjang dengan sarana prasarana yang sudah memadai untuk mempermudah pelayanan di kantor desa. Ketiga, di nilai dari tingkat Responsivitas, di kantor Desa Tegalgondo dalam merespon permasalahan atau kendala yang dihadapi masyarakat nya bisa dikatakan sudah sangat cekatan, berbagai program dan kegiatan yang berkenaan dengan kebutuhan masyarakat direspon dengan baik. Keempat, di nilai dari Responsibilitas di kantor desa Tegalgondo sudah menjalankan pelayanan publik sesuai dengan prosedur, dari sisi SDM Pegawai Negeri Sipil (PNS) nya pun sudah mengetahui dan paham akan tugas pokok dan fungsinya masing-masing sehingga pelayanan berjalan dengan lancar. Terakhir di nilai dari tingkat Akuntabilitas dikantor Desa Tegalgondo dalam implentasinya Pegawai Negeri Sipil (PNS) nya telah bertanggung jawab akan segala program dan kegiatan yang dilakukan terutamanya kepada masyarakat.

Maka dapat ditarik kesimpulan dengan di ukur dari kelima indikator tersebut di kantor desa Tegalgondo Kabupaten Malang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publiknya sudah berjalan dengan baik.

## Ucapan Terimakasih

Demikian artikel jurnal penelitian kami tentang “Evaluasi Kinerja Birokrat Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Tegalgondo Kabupaten Malang” kami ucapkan terima kasih kepada Bapak Ali Roziqin, S.A.P., M.PA. selaku Dosen Pembimbing kami dalam menyusun dan mengarahkan pada proses penulisan artikel jurnal ini sehingga kami mampu menyelesaikannya dengan baik.

Selain itu kami juga mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak khususnya kantor Desa Tegalgondo serta masyarakat Desa Tegalgondo Kabupaten Malang. Tak lupa kepada teman-teman yang telah ikut membantu dan mendukung penyelesaian artikel penelitian kami. Semoga penelitian yang kami lakukan ini dapat bermanfaat ataupun mampu memberikan kontribusi pada penelitian lainnya di masa mendatang.

## Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto, Dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Aini, Nur. 2019. “Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance.” *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik* 1 (1): 43. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2671>.
- Busro, Muhammad. 2018. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Coste, Andreea-Ioana, and Adriana Tiron Tudor. 2013. “Service Performance - Between Measurement and Information in the Public Sector.” *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 92 (Lumen): 215–19. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.08.662>.
- Darwin. 2012. “Analisis Responsivitas Pelayanan Publik Studi Di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang Global Sampai Saat Ini Masih Menjadi Atau Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara Akan Sangat Bervariasi Tergantung Pada Kemampuan Yang Ada Di Deli Serdang Pr.” *Jurnal Administrasi Publik* 3 (2): 207–33.
- Donald. 1984. “Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator Dan Implementasinya.” *Book*, 22. [http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23790/4/Chapter 1.pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23790/4/Chapter%201.pdf).
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Edited by Ida. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ganda, Diana Natalia. 2017. “KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Di Desa Watudambo Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara),” 99–117.
- Herdini, Fega, and Agus Widiyarta. 2020. “Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Nganjuk.” *Public Administration Journal of Research* 2 (1): 1–9. <https://doi.org/10.33005/paj.v2i1.38>.
- Hidayah, Dasep Dodi. 2020. “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya).”

- Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 7 (1): 28–34.  
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3260/pdf>.
- Hidayat, Eet Saeful. 2019. "Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 6 (2): 43–49.
- JDIH. 2009. "UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009." Peraturan.Bpk.Go.Id. 2009.
- Lestary, Riska Ayu. 2021. "PMM UMM 23 Berkontribusi Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Tegalgondo." *Jurnalpost*. 2021. <https://jurnalpost.com/pmm-umm-23-berkontribusi-dalam-pelayanan-administrasi-di-kantor-desa-tegalgondo/18620/>.
- Lumentah, J., J. Posumah, and M. Ogotan. 2015. "Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa." *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT* 3 (031): 1383.
- Masyhudi. 2005. *INI Kinerja Birokrasipemerintah Dalam Pelayanan Kepada Publik. Aplikasi, Jumal Aplikasi LlmU-Ilmu Agama*. Vol. VI.
- Moekijat. 1991. *Administrasi Kepegawaian Negara*. Bandung: Mandar Maju.
- oktavia, nisa. 2018. "Sistem Akuntabilitas Publik Dalam Rangka SANKRI." <https://doi.org/10.31219/osf.io/a6cqw>.
- Oliver, J. 2019. "Reduksi Data." *Hilos Tensados* 1: 1–476.
- Rosaliza, Mita. 2015. "Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Ilmu Budaya*. <https://doi.org/10.31849/jib.v11i2.1099>.
- Saputro, Harius Eko. 2016. "Kualitas Pelayanan Publik." *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 2 (1). <https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>.
- Suci Arischa. 2019. "Analisis Beban Kerja Bidang Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru." *Jurnal Online Mahasiswa Universitas Riau* 6 (Edisi 1 Januari-Juni 2019): 1–15.  
<http://weekly.cnbnews.com/news/article.html?no=124000>.
- Sugiyono, M. 2014. *Educational Research Methods Quantitative, Qualitative Approach and R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wicaksono, Kristian Widya. 2015. "Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik." *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)* 19 (1): 17. <https://doi.org/10.22146/jkap.7523>.
- Widianati, Ika. 2016. "RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN GRESIK," شماره 8; ص 99-117.