



KINERJA PEGAWAI DESA DI DESA TONUSU, KECAMATAN PAMONA PUSEMBA, KABUPATEN POSO, PROVINSI SULAWESI TENGAH

Nana Desvitasari¹, *Aviliani², Marsyah Rumope³ Niluh Jwuty Swari Putri⁴ Rizky Satya Dharma⁵ Febrian⁶

Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Tadulako

Email : avilihamja@gmail.com*

Kata Kunci

1. Kinerja Aparatur.
2. Pelayanan Publik
3. Pemerintah Desa

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja pegawai Desa Tonusu, Kecamatan Pamona Puselemba, Kabupaten Poso, dengan menggunakan lima indikator kinerja aparatur menurut Agus Dwiyanto (2006), yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Informan penelitian meliputi Kepala Desa, Sekretaris Desa, Ketua BPD, pegawai desa, serta masyarakat Desa Tonusu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai desa berada pada kategori baik. Dari aspek produktivitas, pegawai mampu menyelesaikan pelayanan secara cepat serta membagi tugas secara efektif. Kualitas layanan tergolong baik ditinjau dari sikap ramah, sopan, serta transparansi informasi kepada masyarakat. Responsivitas pegawai juga baik, terlihat dari kemampuan merespons keluhan dan kebutuhan masyarakat secara cepat dan proaktif. Pada aspek responsibilitas, pegawai telah bekerja sesuai aturan, prosedur, serta standar operasional yang berlaku. Akuntabilitas aparatur desa menunjukkan kualitas yang baik melalui keterbukaan informasi program desa dan pengawasan BPD yang berjalan ideal. Secara keseluruhan, kinerja pegawai desa mendukung terselenggaranya tata kelola pemerintahan desa yang efektif dan akuntabel.

Keyword

1. Civil Service Performance
2. Public Service
3. Village Government

Abstract : This study aims to describe the performance of Tonusu Village employees, Pamona Puselemba Subdistrict, Poso Regency, using five indicators of civil servant performance according to Agus Dwiyanto (2006), namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation studies. The research informants include the Village Head, Village Secretary, BPD Chair, village employees, and the Tonusu Village community. The results show that the performance of village employees is in the good category. In terms of productivity, employees are able to complete services quickly and divide tasks effectively. The quality of service is classified as good in terms of friendliness, politeness, and transparency of information to the community. The responsiveness of employees is also good, as seen from their ability to respond to complaints and community needs quickly and proactively. In terms of responsibility, the employees worked in accordance with the applicable rules, procedures, and operational standards. The accountability of the village officials was good, as evidenced by the openness of information on village programs and the ideal supervision of the BPD. Overall, the performance of the village employees supported the implementation of effective and accountable village governance

PENDAHULUAN

Pemerintahan desa memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan publik dan pembangunan yang paling dekat dengan masyarakat. Sebagai unit pemerintahan terendah, desa bertanggung jawab memastikan layanan administratif, pelayanan sosial, dan program pembangunan dapat diakses secara efektif. Secara teoritis, kualitas penyelenggaraan pemerintahan desa sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai desa, yang dipahami sebagai kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas secara efisien, responsif, dan sesuai standar pelayanan publik. Amanat *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa* menegaskan bahwa pemerintah desa harus menerapkan tata kelola pemerintahan yang profesional, transparan, dan akuntabel. Tuntutan ini menempatkan kinerja pegawai desa sebagai komponen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendorong pembangunan di tingkat lokal.

Pada konteks yang lebih khusus, Desa Tonusu di Kecamatan Pamona Puselemba, Kabupaten Poso, merupakan desa yang terus berupaya meningkatkan kualitas

pelayanan melalui penguatan kapasitas aparat pemerintah desa. Namun, efektivitas penyelenggaraan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kondisi faktual kinerja pegawai, baik dari aspek kompetensi, motivasi, disiplin kerja, kepemimpinan kepala desa, hingga dukungan sarana prasarana dan lingkungan kerja. Berdasarkan kondisi lapangan (*das sein*), masih terdapat variasi kemampuan teknis dan kendala dalam pemanfaatan teknologi serta fasilitas kerja, yang belum sepenuhnya selaras dengan keadaan ideal (*das sollen*) sebagaimana standar pelayanan publik yang menuntut pelayanan cepat, profesional, dan responsif. Kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein* ini menjadi fokus gap analysis yang perlu ditelaah secara mendalam.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, kajian mengenai kinerja pegawai desa umumnya masih terfokus pada aspek tertentu seperti motivasi, disiplin, atau kompetensi secara parsial. Kebaruan (state of the art) penelitian ini terletak pada pendekatan yang mengkaji kinerja pegawai desa secara lebih komprehensif dengan mengintegrasikan berbagai faktor yang memengaruhi kinerja dalam konteks spesifik Desa Tonusu, yang belum banyak dieksplorasi sebelumnya. Dengan demikian, permasalahan yang ingin dijawab adalah bagaimana kinerja pegawai desa di Desa Tonusu dalam melaksanakan tugas pelayanan dan administrasi, serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kualitas kinerja tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi aktual kinerja pegawai desa, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya, serta memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Tonusu

LANDASAN TEORI

1. Pengertian kinerja

Secara etymology, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (performance). Sebagaimana dikemukakan oleh (Wahyudi, 2021) menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Menurut Mangkunegara (2013:76), mengatakan bahwa “kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai presentasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya perusahaan. Pengertian kinerja menurut (Sutarno et al., 2019), “kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja adalah „hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya”.

Penilaian kinerja mengacu pada suatu system formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi syarat-syarat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Dengan demikian penilaian prestasi adalah merupakan hasil kerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya (Eliyanti, 2020).

2. Indikator Kinerja

Agus Dwiyanto (2006:50) mengemukakan ukuran dari tingkat kinerja pegawai secara lengkap adalah sebagai berikut: (1) Produktivitas bukan hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas juga dikenal sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian general accounting office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas

yang lebih luas dengan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. (2) Kualitas Layanan, Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja layanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik karena masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari publik. Keuntungan utama menggunakan Kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi kepuasan masyarakat. (3) Responsivitas, adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. (4) Responsibilitas, merupakan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang implik maupun yang eksplisit. (5) Akuntabilitas, kinerja harus dinilai dari ukuran eksternal juga seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Dari beberapa penjelasan di atas dapat dipahami bahwa untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi sangat penting terhadap organisasi yang dinilai akan kinerjanya. Pasti setiap orang memiliki pandangan dan cara tersendiri dalam melakukan penilaian kinerja organisasi tersebut.

3. Pelayanan Publik

Moenir (2006) menyatakan bahwa pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Publik didefinisikan sebagai umum atau masyarakat. Menurut Syafiie, dkk (2010) yang dimaksud dengan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Hayat (2017) mendefinisikan pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan

dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah setiap aktivitas, program, dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah serta bantuan yang diberikan kepada masyarakat baik material maupun immaterial dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Rasyid (2000) menyatakan bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Adapun tujuan pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya dalam berbagai sektor kehidupan baik kebutuhan fisik maupun nonfisik. Namun dalam kenyataannya kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Sedarmayanti (2010) menyatakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman atau prinsip dalam menilai kinerja manajemen pelayanan publik yaitu: 1. Efisiensi. Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. 2. Efektivitas. Tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai dapat tercapai dikaitkan erat dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan. 3. Keadilan. Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepantasan. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini. 4. Daya

Tanggap. Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap.

4. Pemerintah Desa

Desa secara etimologi berasal dari bahasa sansekerta, decaying berarti tanah air, tanah asal atau tanah kelahiran. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2 desa adalah satu kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarg yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri (dikepalai oleh seorang kepala desa) atau desa merupakan kelompok rumah luar kota yang merupakan kesatuan.

Pemerintahan desa adalah kepala desa dibantu oleh perangkat desa yang terdiri atas sekretariat desa, pelaksana kewilayahan, dan pelaksana teknis. Susunan tata kerja pemerintahan desa sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata kerja (SOT) Pemerintahan Desa, antara lain: (1) Sekretaris desa. Sekretaris desa dipimpin oleh seorang sekretaris desa dan dibantu oleh staf sekretaris. Sekretaris desa paling banyak terdiri atas 3 (tiga) urusan, yaitu urusan tata usaha dan umum, urusan keuangan, urusan perencanaan, dan paling sedikit dua urusan, yaitu urusan umum dan perencanaan serta urusan keuangan. Masing-masing urusan dipimpin oleh kepala urusan (Kaur). Semua itu sesuai Pasal 3 ayat (1), (2) dan (3) Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa. (2) Pelaksana kewilayahan. Pelaksana kewilayahan merupakan unsur pembantu kepala desa sebagai satuan tugas kewilayahan. Jumlahnya ditentukan secara proporsional antara pelaksana kewilayahan yang dibutuhkan dengan kemampuan keuangan desa serta memperhatikan luas wilayah kerjakanakteristik,

geografis, jumlah kepadatan penduduk, serta sarana prasarana penunjang tugas. Pelaksana kewilayahan dilaksanakan oleh kepala dusun atau sebutan lain. Tugas kewilayahan meliputi, penyelenggaraan pemerintah desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa. (3)Pelaksana teknis. Merujuk Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa, Pasal 5 ayat (1), (2), dan ayat (3), pelaksana teknis merupakan unsur pembantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional. Pelaksana teknis paling banyak terdiri dari 3 (tiga) seksi, yaitu seksi pemerintahan, seksi kesejahteraan, seksi pelayanan, dan paling sedikit terdiri dari 2 (dua) seksi, yaitu seksi pemerintahan, seksi kesejahteraan dan pelayanan.

Pemerintah desa yang dipimpin oleh kepala desa, dibantu oleh sekretaris desa dan perangkat desa. Perangkat desa terdiri dari atas kepala-kepala urusan, yaitu pelaksana urusandan kepala dusun. Kepala-kepala urusan membantu sekretaris desa menyediakan data informasi dan memberikanpelayanan. Pelaksanaan urusan adalah pejabat yang melaksanakan urusan rumah tangga desa di lapangan. Kepala dusun adalah wakil kepala desa di wilayahnya. Urusan rumah tangga desa adalah urusan yang berhak diatur dan diurus oleh pemerintah desa. Untuk mengatur, mengurus,dan pengurusanurusannya, pemerintah desa membuat peraturan desa. Peraturan desa dibuat oleh kepala desa bersama dengan Badan Permusyawaratan Desa selanjutnya disingkat BPD. Peraturan desa dilaksanakan oleh kepala desa dan dipertanggungjawabkan kepada rakyat melalui BPD.

Tugas pemerintah desa sesuai Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa adalah penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Dengan demikian, pemerintah harus memerankan tugas pemerintah desa yang dimaksud. Ada beberapa peran pemerintah

desa sebagai pelaksanaan pemerintahan desa sebagai berikut: (1) Dalam pengelolaan keuangan desa, pemerintah desa berpedoman pada Permendagri Nomor 113 Tahun 2014 yang menegaskan bahwa keuangan desa mencakup seluruh hak dan kewajiban yang dapat dinilai dengan uang. Pengelolaannya mencakup perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, dan pertanggungjawaban. Kepala desa wajib menyampaikan laporan realisasi APBDes secara berkala kepada bupati/wali kota serta memberikan laporan pertanggungjawaban setiap akhir tahun anggaran. Seluruh laporan tersebut harus diinformasikan kepada masyarakat melalui media yang mudah diakses, dan penyampaiannya dilakukan melalui camat paling lambat satu bulan setelah tahun anggaran berakhir. (2) Pemerintah desa berperan penting dalam menggerakkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, mulai dari musyawarah hingga pelaksanaan kegiatan seperti pembangunan jembatan, pos kamling, waduk, atau fasilitas desa lainnya. Partisipasi masyarakat diwujudkan melalui keterlibatan dalam perencanaan, penyediaan tenaga, waktu, maupun kontribusi lain dalam kegiatan gotong royong. Dalam proses ini, pemerintah desa bertindak sebagai penggerak, perencana, motivator, dan pelopor untuk memastikan pembangunan berjalan sesuai kebutuhan bersama. (3) Pemerintah desa juga berperan dalam menciptakan ketertiban dan keamanan dengan melibatkan masyarakat melalui berbagai kegiatan, seperti kewajiban tamu melapor ke RT/RW, gotong royong lingkungan, serta pelaksanaan ronda malam di setiap wilayah. Upaya ini bertujuan menjaga situasi desa tetap aman dan tertib melalui keterlibatan aktif masyarakat dalam menjaga lingkungannya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan memberikan gambaran menyeluruh mengenai kinerja pegawai desa di Desa Tonusu,

Kecamatan Pamona Puselemba, Kabupaten Poso. Menurut Sugiyono (2012), penelitian deskriptif digunakan untuk mengetahui nilai variabel secara mandiri tanpa melakukan perbandingan atau menghubungkan variabel satu dengan lainnya. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena secara mendalam melalui pengamatan dan analisis yang menghasilkan deskripsi berupa kata-kata atau narasi (Sugiyono, 2011). Sesuai karakteristik penelitian kualitatif, penelitian ini tidak memerlukan hipotesis sebagaimana ditegaskan oleh Arikunto (2010), sehingga fokus penelitian diarahkan pada pemahaman terhadap karakteristik dan realitas kinerja pegawai desa berdasarkan kondisi lapangan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan melalui wawancara mendalam, observasi, serta interaksi langsung dengan perangkat desa dan masyarakat. Arikunto (2010) menjelaskan bahwa data primer mencakup kata-kata, perilaku, atau tindakan yang disampaikan langsung oleh subjek penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung seperti arsip desa, foto, catatan administrasi, dan berbagai dokumen lain yang relevan. Data sekunder ini berfungsi melengkapi serta memvalidasi informasi yang diperoleh dari data primer.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai pengalaman, pandangan, dan persepsi informan terkait kinerja pegawai desa. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung aktivitas pelayanan dan perilaku kerja pegawai desa di lapangan. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan berbagai catatan, arsip, dan dokumen yang dapat memperkuat hasil penelitian. Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dilakukan

secara terus-menerus hingga diperoleh pola dan temuan yang menggambarkan kinerja pegawai desa secara komprehensif.

PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian ini menggunakan kerangka teori kinerja aparatur yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006), yang mencakup lima indikator utama, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Kelima indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana aparatur desa mampu menjalankan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan prinsip efisiensi, efektivitas, serta tata kelola pemerintahan yang baik.

Pada indikator produktivitas, hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur desa mampu menghasilkan output pelayanan secara optimal sesuai dengan sumber daya yang tersedia. Aparatur dapat menyelesaikan pelayanan administrasi dengan cepat dan tepat waktu, sedangkan perangkat desa aktif memberikan layanan secara konsisten termasuk mengambil inisiatif seperti mengantar berkas kepada warga yang memiliki keterbatasan mobilitas. Mekanisme pembagian tugas juga berjalan efektif karena setiap pekerjaan dapat dituntaskan tanpa menimbulkan penumpukan beban kerja. Pelayanan publik menjadi sektor kerja yang paling stabil dan menunjukkan peningkatan kinerja di lingkungan pemerintahan desa. Temuan ini menunjukkan bahwa pegawai desa telah mampu mengelola beban kerja secara baik dan memaksimalkan produktivitas pelayanan meskipun masih terdapat tantangan dalam proses adaptasi pegawai baru yang belum sepenuhnya mencapai standar kinerja yang diharapkan.

Kualitas layanan yang diberikan aparatur desa juga menunjukkan kategori tinggi. Sikap aparatur yang ramah, sopan, komunikatif, serta tidak pernah menampilkan perilaku yang merugikan masyarakat memperlihatkan bahwa pelayanan diberikan dengan penghayatan etika kerja yang baik. Prosedur pelayanan yang sederhana dan

mudah dipahami membuat pelayanan lebih mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Transparansi informasi mengenai program bantuan, kebijakan desa, dan agenda pelayanan disampaikan secara terbuka melalui berbagai forum dan media komunikasi desa sehingga masyarakat memperoleh informasi yang jelas dan akurat. Selain itu, pemerintah desa melakukan evaluasi internal secara berkala untuk menjaga konsistensi kualitas layanan dan memperbaiki kekurangan yang ditemukan dalam proses pelayanan. Secara akademik, temuan ini menunjukkan bahwa aparatur telah menerapkan prinsip pelayanan prima dan memperkuat hubungan kepercayaan antara pemerintah desa dan masyarakat.

Responsivitas aparatur desa juga terlihat kuat melalui kemampuan mereka dalam memahami dan menanggapi kebutuhan masyarakat secara cepat. Aparatur merespons keluhan maupun permintaan masyarakat tanpa penundaan dan bersikap proaktif dalam menangani persoalan administratif maupun pembangunan dengan melakukan pengecekan langsung ke lapangan. Selain itu, koordinasi antarlembaga, seperti kerja sama antara desa dan kecamatan, dilakukan ketika suatu masalah membutuhkan penanganan lintas kewenangan. Aspirasi masyarakat yang dihimpun melalui forum musyawarah juga ditindaklanjuti melalui penyusunan program kerja, sehingga menggambarkan bahwa aparatur memiliki tingkat adaptabilitas dan kepekaan yang tinggi terhadap kebutuhan dan harapan warga.

Pada indikator responsibilitas, aparatur desa memperlihatkan keselarasan tindakan dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Pelayanan diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) serta ketentuan administrasi desa. Pembagian tugas dan kewenangan juga terlaksana dengan jelas sehingga tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan antarperangkat desa. Pengawasan internal dilakukan melalui mekanisme pelaporan, pemeriksaan dokumen, dan pengecekan lapangan secara berkala bersama

Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Aparatur juga konsisten dalam memberikan pelayanan secara adil tanpa diskriminasi terhadap latar belakang sosial, ekonomi, ataupun hubungan kekeluargaan warga. Temuan ini menunjukkan bahwa aparatur telah melaksanakan prinsip kepatuhan terhadap regulasi (compliance) dan menjalankan tanggung jawabnya secara formal sesuai ketentuan yang berlaku.

Indikator terakhir adalah akuntabilitas, yang dinilai tinggi berdasarkan temuan penelitian. Aparatur desa mampu mempertanggungjawabkan tindakan dan keputusan pelayanan publik secara terbuka kepada masyarakat. Transparansi informasi mengenai program, kegiatan, dan penggunaan anggaran desa disampaikan melalui forum-forum resmi sehingga masyarakat dapat mengetahui proses dan hasil pelaksanaan pembangunan desa. Kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap perangkat desa terbentuk melalui konsistensi pelayanan dan penyampaian informasi yang jelas. Pengawasan oleh BPD dilakukan sejak tahap awal perencanaan hingga evaluasi pelaksanaan kegiatan, termasuk penyusunan berita acara dan pengawasan lapangan. Pemerintah desa juga melaksanakan pelatihan serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara berkala untuk memperkuat kompetensi aparatur dan menjaga integritas pelayanan publik. Secara akademik, hasil ini menunjukkan bahwa aparatur telah menjalankan prinsip pertanggungjawaban publik dengan baik dan mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang akuntabel.

PENUTUP

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja pegawai Desa Tonusu secara umum berada pada kategori baik berdasarkan lima indikator kinerja aparatur menurut Agus Dwiyanto (2006). Aparatur desa menunjukkan produktivitas yang memadai melalui penyelesaian pelayanan administrasi yang cepat, pembagian tugas yang efektif, serta

inisiatif pelayanan yang mendukung kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, peningkatan kompetensi pegawai baru masih diperlukan agar standar produktivitas dapat lebih merata di seluruh perangkat desa.

Dari aspek kualitas layanan, responsivitas, dan responsibilitas, aparatur desa dinilai telah menjalankan pelayanan publik secara profesional, ramah, dan sesuai prosedur. Pelayanan yang transparan, mudah diakses, serta respons cepat terhadap keluhan dan aspirasi masyarakat memperlihatkan bahwa aparatur mampu memahami kebutuhan warga secara adaptif. Selain itu, pelaksanaan tugas yang mengikuti aturan serta pengawasan internal yang berjalan baik memastikan bahwa setiap pelayanan sesuai dengan ketentuan administrasi pemerintahan desa.

Pada indikator akuntabilitas, aparatur desa menunjukkan kemampuan mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan keputusan secara terbuka kepada masyarakat. Transparansi informasi mengenai program dan anggaran, pengawasan berkelanjutan oleh BPD, serta pelaksanaan pelatihan peningkatan kapasitas aparatur memperkuat tata kelola pemerintahan desa yang akuntabel. Secara keseluruhan, kinerja pegawai Desa Tonusu telah mencerminkan pelaksanaan prinsip-prinsip good governance, meskipun peningkatan kapasitas SDM tetap menjadi kebutuhan penting untuk keberlanjutan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- A.P. Mangkunegara. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Arikunto, S. (2010). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. UGM Press.

- Hatidah, H., & Indriansyah, A. (2023). Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di CV Mitra Celular Palembang. *Jumek: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 1(1), 179–189.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Indonesia. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7.
- Inu Kencana Syafiie, *Sistem Pemerintahan Indonesia* (Edisi Revisi), Rineka Cipta, Jakarta, 2002.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015.
- Kurohman, E. M., & Yuliai, F. (2023). Pandangan mahasiswa Universitas Bengkulu dalam tayangan program Tonight Show NET TV dan Tonight Show Premiere di channel YouTube. *Jurnal J-SIKOM*, 4(1), 35–42. <https://jurnal.umb.ac.id/index.php/jsikom>
- Nazir, M. (2005). *Metode penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Prastio, A. (2022). Analisis kinerja aparatur pemerintahan desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pajala Kecamatan Jombang Kabupaten Jember (Skripsi sarjana). Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
- Rasyid, 2000, *Makna Pemerintahan*, PT. Mutiara Sumber Widya, Jakarta
- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., Arfandi, S. N., Kato, I., Silalahi, M., & Manullang, S. O. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sandika, I., Aini, S., Simbolon, Y. K., & Hadiningrum, S. (2024). *Analisis sistem pemerintah desa di Indonesia*. TERANG: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum, 1(1), 212–223. <https://doi.org/10.62383/terang.v1i1.89>

Sedarmayanti, 2010, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja , cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.

Sirait, A. E. (2016). Metodologi penelitian (BAB III, naskah tidak diterbitkan). Universitas Medan Area.

https://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/458/6/128530010_file6.pdf

Sugiman. (2018). Pemerintahan desa. *Binamulia Hukum*, 7(1), 82–95.

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Pen Tjakrawiguna, R. B. B. (2014). Pengaruh profitabilitas terhadap harga saham pada PT Bakrie Plantation Sumatera Tbk [Skripsi, Universitas Pendidikan Indonesia]. Universitas Pendidikan Indonesia Repository.

https://repository.upi.edu/12127/6/S_MBS_0901526_Chapter3.pdf

Yunianti, Y. A. (2009). Pengukuran kinerja birokrasi pelayanan publik pada instansi pemerintahan Desa Ngeposari, Kecamatan Semanu, Kabupaten Gunungkidul [Skripsi, Universitas Sanata Dharma]. Universitas Sanata Dharma.

https://repository.usd.ac.id/15542/2/042114076_Full.pdf