

Receive : 28 April 2022  
Revised : 19 May 2022  
Accepted : 23 May 2022

Jurnal ADMINISTRATOR

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v4i1.44

Vol. 4 No. 1, Juni 2022, Hlm. 23-35



## KINERJA PEGAWAI DI KANTOR DESA LOMBONGA KECAMATAN BALAESANG KABUPATEN DONGGALA

**\*Filo Leonardo Tinggoy<sup>1</sup>, Fachrul Reza<sup>1</sup>**

Email : [filoleo1983@gmail.com](mailto:filoleo1983@gmail.com)\*

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Pembangunan Palu

### ABSTRAK

Kinerja pegawai adalah merupakan sejauh mana pegawai tersebut dapat melaksanakan tugas dengan baik dalam arti kata pelaksanaan tersebut sesuai dengan rencana, sehingga diperoleh hasil yang memuaskan untuk tercapainya kinerja pegawai dengan baik. Maka pegawai dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu melaksanakan tugas sebagai aparatur pemerintah sesuai dengan tugas yang dibebankan. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Bagaimana Kinerja Pegawai Pada Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala. Informan dalam penelitian ini adalah perangkat kantor Desa Lombonga. maka informan yaitu Kepala Desa, Sekertaris Desa, Pegawai, Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Untuk mengetahui Kinerja dan kesungguhan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dikantor Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala. Penulis memilih Teori yang dianggap lebih cocok diterapkan pada organisasi pemerintahan dalam hal ini Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala, adalah teori Kumorotomo dalam Agus Dwiyanto, (2008:52) yakni: Efisiensi, Efektivitas, Keadilan, Daya Tanggap. Maka dapat disimpulkan kinerja pegawai sudah cukup baik dalam pelaksanaannya, Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu kemampuan sumber daya manusia dan keadaan sarana dan prasarana yang menjadi aspek penting demi terciptanya kualitas kerja.

***Kata Kunci: Efisiensi, Efektivitas, Keadilan, Daya Tanggap.***

### ABSTRACT

*Employee performance is the extent to which the employee can carry out the task well in the sense that the implementation is in accordance with the plan, so that satisfactory results are obtained for achieving good employee performance. So employees are required to have quality human resources who are able to carry out their duties as government officials in accordance with the tasks assigned. The purpose of this study was to find out how the performance of employees in Lombonga Village, Balaesang District, Donggala Regency. The informants in this study were the office staff of Lombonga Village. the informants are the Village Head, Village Secretary, Employees, Community. The results showed that to determine the performance and sincerity of employees in carrying out their duties and functions at the Lombonga Village office, Balaesang District, Donggala Regency. The author chooses the theory that is considered more suitable to be applied to government organizations, in this case Lombonga Village, Balaesang District, Donggala Regency, is Kumorotomo's theory in Agus Dwiyanto, (2008:52) namely: Efficiency, Effectiveness, Justice, Responsiveness. So it can be concluded that the performance of employees is quite good in its implementation. The influencing factors are the ability of human resources and the state of facilities and infrastructure which are important aspects for the creation of quality work.*

**Keywords :** *Efficiency, Effectiveness, Fairness, Responsiveness*

### LATAR BELAKANG

Kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (aspirasi), banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan terendah yaitu pemerintah Desa.

Kinerja aparatur pegawai negeri sipil merupakan sesuatu yang sangat menentukan kemajuan atau

perkembangan instansi dimana aparat pegawai negeri sipil tersebut bekerja, dengan kata lain kinerja yang dimiliki seseorang merupakan dasar bagi perkembangan suatu instansi.

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang di embannya. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula

tugas yang telah diselesaikan melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Dengan demikian kinerja (performance) merupakan tingkat pencapaian hasil.

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur. Desa sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah, dimana Desa akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak karena Desa berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu Desa harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada

pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti.

Disamping itu peran Desa di atas menjembatani program-program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Adapun yang berpengaruh dengan permasalahan tersebut adalah dalam hal pemberian kesempatan meningkatkan kemampuan dan pemberian wewenang secara proporsional sehingga dapat menentukan baik-buruknya kinerja pemerintah Desa. Karena itu, kinerja aparat membutuhkan kemampuan dan motivasi, baik dalam pencapaian hasil pelaksanaan tugas maupun dalam usaha pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Desa adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten, di bawah kecamatan yang bertanggung jawab kepada camat. Desa mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hubungan kerja kecamatan dengan Desa bersifat hierarki. Pembentukan Desa ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan Desa secara berdayaguna, berhasilguna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai

dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Di Desa Lombonga Kecamatan Balaesang yang dipimpin oleh Kepala Desa, mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan administrasi pemerintahan, urusan pembangunan dan urusan kemasyarakatan, sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 6 tahun 2014 tentang Desa. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut lurah bertanggungjawab memimpin dan mengkoordinasikan tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai Desa dan wajib membina dan mengawasinya terutama dalam memberi pelayanan dalam pembuatan surat keterangan, surat kelahiran, surat keterangan kematian, surat keterangan pindah, surat keterangan kedatangan, penduduk yang digunakan untuk pengurusan KTP dan pembuatan laporan kependudukan.

Namun kenyataan menunjukkan bahwa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya pemerintah Desa menghadapi beberapa kendala. Salah satu diantaranya adalah rendahnya kemampuan profesional dan etos kerja sumber daya manusia (pegawai) Desa. Sehingga kinerja pemerintah Desa belum dapat berjalan dengan baik. Pemerintah Desa sebagai suatu lembaga dalam mencapai tujuan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya digerakkan oleh sekelompok orang dalam hal ini adalah pegawai Desa yang berperan aktif

sebagai pelaku (actors). Tercapainya tujuan yang menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah Desa tersebut hanya dimungkinkan karena upaya para pegawai yang ada pada pemerintah Desa tersebut. Untuk mengharapkan kinerja pemerintah Desa yang baik, maka sebelumnya diperlukan kinerja pegawai Desa yang baik pula. Kinerja pegawai akan baik apabila mempunyai kemampuan berupa keahlian dan adanya sarana prasarana yang menggerakkan.

Di dalam pemahaman tentang kinerja, adapun pemahaman kinerja adalah perbandingan terbaik antara suatu usaha dengan hasilnya, dan prestasi dalam pekerjaan merupakan perbandingan yang terbaik antara suatu kinerja dengan hasil yang dicapai.

Kinerja adalah merupakan bagian dari pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi suatu organisasi.

Untuk memberi gambaran tingkat pencapaian tersebut, lembaga administrasi negara menggunakan indikator-indikator antara lain input (masukan) output (keluaran) dan outcomes (hasil). Indikator input adalah segala sesuatu yang dibutuhkan untuk menghasilkan keluaran, antara lain sumber daya manusia. Indikator output adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai baik berupa fisik maupun non fisik.

Persoalan tentang kerja tentu hal itu tidak lepas dari masalah kinerja yang ditunjukkan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diembannya. Oleh karena itu Suryadi Prawirosentono (1999:186) menjelaskan bahwa "untuk mengukur kinerja orang-orang yang bekerja dalam unit-unit suatu organisasi, adalah unsure manusia karena yang berperan dalam unit-unit suatu organisasi adalah unsure manusia sebagai pelakunya".

Berikut Yudhoyono dkk (2000:378) mengemukakan bahwa "kinerja adalah hasil dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama satu periode waktu tertentu".

Dari pendapat Yudhoyono tersebut ada tiga aspek perlu dipahami aparatur yaitu :

1. Kejelasan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya.
2. Kejelasan hasil yang diharapkan dari suatu pekerjaan atau fungsi.
3. Waktu yang diperlukan menyelesaikan suatu pekerjaan agar hasil yang diharapkan terwujud

Sedangkan Anwar Prabu Mangkunegara (2001:67) memberikan defenisi ; "kinerja, sebagaimana diungkapkannya bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya".

Dari pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja atau kemampuan kerja yang diperlihatkan oleh seseorang sekelompok orang (organisasi) atas suatu pekerjaan pada waktu tertentu dapat berupa produksi akhir (barang dan jasa) atau berbentuk perilaku, kecakapan, kompetensi, sarana dan keterampilan spesifik yang dapat mendukung pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.

Sedangkan pengertian kinerja menurut Stephen Robbins yang diterjemahkan oleh Harbani Pasolong, "kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan criteria yang telah ditetapkan sebelumnya". (pasolong 2007:176)

Menurut Kumorotomo dalam buku Agus Dwiyanto, dkk (2008:52) menggunakan beberapa indikator yang dipakai sebagai criteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan public, antara lain adalah :

#### 1. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan public mendapatkan laba, memanfaatkan factor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomi. Apabila diterapkan secara objektif, criteria seperti likuiditas, solvabilitas dan rentabilitas

merupakan criteria efisiensi yang sangat relevan.

### 2. Efektivitas

Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan public tersebut tercapai ?? hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.

### 3. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan public. Criteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepentasan keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan sebagainya akan mampu dijawab melalui criteria ini.

### 4. Daya tanggap

Berlainan dengan bisnis yang dilakukan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan public merupakan bagian dari daya tanggap Negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat oleh sebab itu, criteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi criteria daya tanggap ini.

Menurut Russel dalam Serdamayanti (2004:176) berpendapat bahwa ;

“kinerja diartikan sebagai catatan mengenai outcome yang dihasilkan dari suatu aktivitas tertentu, selama kurun waktu tertentu pula. Kinerja adalah terjemahan dari performance berarti perbuatan, pelaksanaan pekerjaan prestasi kerja, pelaksanaan pekerjaan berdaya guna.”

Sedangkan menurut Prawirosentono (1997:1-2) menyatakan bahwa;

“kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.”

Menurut Hadari Nawawi (2001:67), ;

penilaian kinerja adalah suatu kegiatan organisasi dalam menilai pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh pekerja/anggota organisasi. Disamping itu penilaian kinerja juga diartikan sebagai proses pengamatan terhadap pelaksanaan pekerjaan seseorang karyawan/anggota organisasi atau tim kerja.

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001:82) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu :

1. Kemampuan mereka;
2. Motivasi;
3. Dukungan yang diterima;
4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan; dan

## 5. Hubungan mereka dengan organisasi.

Berdasarkan pengertian diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:16-17) adalah sebagai berikut:

- a. *Faktor Individu*, secara psikologis individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.
- b. *Faktor Lingkungan Organisasi*, faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam

mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Dari pendapat di atas dapat dijelaskan, bahwa faktor individu dan faktor lingkungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Banyak faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah faktor yang bersumber dari dalam dirinya maupun yang bersumber dari luar dirinya. Adapun faktor yang bersumber dari dalam diri seseorang tidak lain adalah faktor kemampuan, keterampilan yang dimilikinya sebagai dasar untuk memotivasi diri dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan sedangkan faktor yang bersumber dari luar diri seseorang adalah faktor motivasi kerja dan kepuasan kerja yang bersumber dari unsur pimpinan.

## METODE

Tipe penelitian yang digunakan adalah Deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2008), penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai suatu populasi

tertentu. Penelitian deksriptif bertujuan mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Dasar penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut (Sugiyono,2013).

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data yang ada pada Kantor Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala, sebagai salah satu instansi pemerintah. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini informan dan arsip yang diperoleh melalui penelusuran pustaka dan dokumen dari berbagai sumber resmi, antara lain surat keputusan, peraturan perundangan dan data dari dokumen dan berupa foto-foto serta naskah-naskah (arsip) yang ada di Kantor Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala. Teknik Pengumpulan Data adalah observasi , wawancara dan dokumen

## PEMBAHASAN

### **Kinerja Perangkat Desa Lombonga Kecamatan Balaesang**

Kinerja adalah merupakan bagian dari pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dan program dengan kata lain kinerja merupakan hasil dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama satu periode waktu tertentu.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Prabu Mangkunegara, 2000:67). Penilaian

terhadap kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting karena dapat dipergunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai pada Kantor Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala, dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta kewenangannya maka pada pada bagian ini penulis akan menganalisa kinerja pegawai pada Kantor Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala, dengan mengacu pada teori dari Kumorotomo (2008:52) yang menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain adalah efesiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap. Untuk lebih jelasnya penulis jabarkan satu persatu sesuai dengan hasil wawancara yang di dapatkan oleh peneliti sebagai berikut:

### **Efesiensi**

Efesiensi adalah keberhasilan pegawai dalam lingkungan Kantor Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tepat waktu atau sesuai dengan jadwal atau waktu yang telah ditentukan, efesiensi kerja pegawai dapat kita ketahui dengan melihat apakah dilaksanakan tugas pegawai Kantor Desa Lombonga Kecamatan Balaesang



*Receive* : 28 April 2022

*Revised* : 19 May 2022

*Accepted* : 23 May 2022

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v4i1.44

Kabupaten Donggala sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Dalam petikan wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa masyarakat Desa Lombonga melihat pegawai sudah melakukan pekerjaannya dalam memberikan pelayanan secara baik dan maksimal namun semuanya tergantung juga pada kondisi yang ada. Pelayanan akan dapat diberikan secara tepat waktu atau bahkan cepat apabila semua unsur yang dibutuhkan dalam kepentingan pelayanan itu terpenuhi seperti peralatan yang siap dioperasikan ada di kantor dan tidak mempunyai kesibukan lainnya. Jika unsur-unsur yang dibutuhkan dalam kepentingan tersebut tidak terpenuhi maka Pekerjaan yang diberikan akan tertunda dan tidak tepat waktu sesuai dengan harapan.

Dari informasi yang kita dapatkan setelah melakukan wawancara dengan responden penulis melihat bahwa secara umum responden menyatakan bahwa pegawai Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala sudah tepat waktu namun ada berbagai kondisi yang membuat pekerjaan yang diberikan menjadi tertunda dan tidak tepat waktu seperti adanya kesibukan dari lain, serta peralatan penunjang yang tidak siap dioperasikan. Jadi dapat kita simpulkan bahwa kinerja yang diberikan oleh pegawai di Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala sudah efisien walaupun ada beberapa kendala yang diluar dari tugas dan tanggung

jawab pegawai Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala.

### **Efektivitas**

Efektifitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan, dalam hal kinerja aparat maka efektivitas dapat diartikan sebagai keberhasilan aparat atau pegawai dalam melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggungjawabnya. Efektivitas juga diartikan bahwa seberapa jauh pegawai dapat mencapai tujuan dari tugas yang telah diberikan sebelumnya, sebagai contoh dalam hal pelayanan administrasi. Jadi Efektivitas dalam hal kinerja aparat Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala adalah keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tupoksi yaitu tugas, wewenang, dan tanggungjawab sesuai dengan standar kerja.

Dari petikan wawancara dengan Masyarakat diatas sangat berbeda dengan pernyataan sebelumnya yang dikemukakan oleh Kepala Desa, Sekretaris Desa. yang menganggap bahwa perangkat Desa sudah menjalankan tupoksinya dengan baik dan sudah sesuai dengan standar kerja. Masyarakat beranggapan bahwa tupoksi yang dilaksanakan oleh pegawai belum optimal karena disebabkan oleh belum terpenuhinya SOP (standar operasional prosedur) untuk dapat bekerja dengan

baik seperti perangkat komputer yang belum memadai dan juga ruangan yang tidak memadai.

Dari hasil wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti dapat kita ketahui bahwa sebagian responden menyatakan bahwa pegawai sudah melaksanakan tupoksi atau tanggung jawab sesuai dengan standar kerja namun ada pula yang menganggap bahwa pegawai belum optimal dalam melaksanakan tupoksi yang sesuai dengan standar kerja, bahkan belum adanya standar operasional (SOP) prosedur yang menjadi mendukung pegawai dalam melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggungjawabnya. Pendapat dari sebagian responden yang menyatakan bahwa pegawai belum melaksanakan tupoksi dengan optimal dan belum sesuai dengan standar kerja cukup beralasan karena hal tersebut sesuai dengan fakta yang ada dilapangan yaitu belum memadainya sarana atau fasilitas yang kurang nyaman untuk melaksanakan tugas, hal tersebut tentunya belum memenuhi standar kerja.

Sehingga dapat kita simpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala belum memenuhi aspek efektif hal tersebut dapat kita cermati dalam petikan wawancara bahwa pegawai di Kantor Desa Lombonga sudah optimal melaksanakan tupoksi sesuai dengan standar kerja yang ada, hal tersebut terjadi karena masih

ada pegawai yang enggan melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan bahkan belum adanya standar kerja operasional (SOP) yang mendukung pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

### **Keadilan**

Menurut Kumorotomo dalam Agus Dwiyanto, dkk (2008:52) : "Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepantasan keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan dan sebagainya akan mampu dijawab melalui kriteria ini"

Dari pendapat diatas dapat kita simpulkan bahwa keadilan adalah penyelenggaraan pelayanan secara tepat dan merata, tidak melakukan pembedaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan pelayanan secara sama kepada setiap pengguna layanan.

Berdasarkan dari petikan wawancara dengan semua responden diatas dapat kita lihat bahwa secara keseluruhan responden menyatakan pegawai di Kantor Desa Lombonga sudah berlaku adil dalam memberikan pelayanan, tidak membedakan pelayanan yang diberikan, apapun

status sosialnya pelayanan tetap diberikan secara sama sebagaimana mestinya, serta tidak memungut biaya dalam pemberian pelayanan. Sehingga dapat kita tarik kesimpulan bahwa aspek keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah diterapkan secara baik oleh pegawai di Kantor Desa Lombonga.

### **Daya Tanggap**

Daya tanggap adalah respon atau kesigapan pegawai dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesigapan pegawai dalam melayani masyarakat, kecepatan pegawai dalam menangani keluhan masyarakat.

Daya tanggap berkaitan dengan kecapatan dan kesigapan pegawai dalam memberikan respon terhadap keluhan dari masyarakat. Keluhan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan haruslah direspon dan ditangani dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa pegawai di Kantor Desa Lombonga cepat merespon berbagai keluhan dari masyarakat apalagi keluhan itu bersifat mendesak dan sangat penting yang mengharuskan tindakan cepat seperti terjadinya keributan dan lainnya. Kepala Desa dan Sekretaris Desa langsung turun ke lapangan untuk memantau permasalahan yang terjadi yang kemudian akan langsung ditindaki. Jadi

dapat kita simpulkan bahwa pegawai di Kantor Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala selalu sigap dan cepat dalam memberikan pelayanan dan menghadapi keluhan-keluhan dari masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Setelah wawancara dilaksanakan oleh peneliti, maka didapatkan informasi mengenai kinerja pegawai di Kantor Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala. Kinerja pegawai ditentukan dari beberapa indikator yang dijadikan pedoman untuk menilai kinerja diantaranya : efesinsi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap.

Aspek efesinsi, pegawai sudah melaksanakan tugasnya dengan tepat waktu serta peralatan penunjang yang tidak siap diopersikan. Jadi dapat kita simpulkan bahwa pegawai di Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala sudah melaksanakan tugas yang diberikan secara efesien walaupun ada beberapa kendala.

Aspek efektivitas, kerja pegawai sudah efektif dan optimal dalam melaksanakan tupoksi yang diberikan serta standar kerja sesuai standar kerja operasional (SOP) yang mendukung pegawai dalam melaksanakan tugasnya seperti sarana dan prasarana yang belum memadai. Sehingga penulis menarik kesimpulan bahwa kerja pegawai di

Kantor Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala baik.

Aspek keadilan, pegawai di Kantor Desa Lombonga sudah berlaku adil dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan pelayanan, tidak membedakan kepada siapa pelayanan diberikan, apapun status sosialnya pelayanan tetap diberikan secara sama sebagaimana mestinya, serta tidak memungut biaya dalam pemberian pelayanan. Sehingga dapat kita tarik kesimpulan bahwa aspek keadilan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah diterapkan secara baik oleh pegawai di Kantor Desa Lombonga.

Aspek daya tanggap, pegawai di Kantor Desa Lombonga, cepat merespon berbagai keluhan dari masyarakat apalagi keluhan itu bersifat mendesak dan sangat penting yang mengharuskan tindakan cepat seperti terjadinya keributan dan lainnya. Kepala Desa dan Sekretaris langsung turun ke lapangan untuk memantau permasalahan yang terjadi yang kemudian akan langsung ditindaki. Jadi dapat kita simpulkan bahwa pegawai di Kantor Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala selalu sigap dan cepat dalam memberikan pelayanan dan menghadapi keluhan-keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai beberapa indikator yang

menjadi acuan penulis dalam menentukan kinerja pegawai maka penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai di Kantor Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala sudah cukup bagus namun ada beberapa hal yang perlu untuk dibenahi agar kinerja pegawai bertambah baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bouman, P. J. (1984). *Ilmu Masyarakat*. Jakarta : Balai Pustaka.
- [2] Dwiyanto, A., dkk. (2008). *Kinerja Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- [3] Handyaninggrit, S. (1975). *Pokok-pokok Administrasi Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta : STIAN.
- [4] <http://id.wikipedia.org/wiki/kinerja>
- [5] <http://pengertian-kinerja-definisi-teori>
- [6] Kumorotomo, W. (2008). *Etika Administrasi Negara*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta
- [7] Mangkunegara, A. A. A. P. (2001). 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Refika Aditama.
- [8] Mangkunegara, A. A. A. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- [9] Mathin, R. L., dan Jackson, J. H. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.

Receive : 28 April 2022

Revised : 19 May 2022

Accepted : 23 May 2022

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v4i1.44

- [10] Moenir, H. A. S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- [11] Nasution. (1993). *Manajemen Terpadu*. Bandung : Alumni Bandung.
- [12] Nawawi, H. (2003). *Kepemimpinan mengefektifkan Organisasi*. Yogyakarta : Gadj Mada University.
- [13] Nogi, H. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta : Gramedia.
- [14] Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- [15] Poerwadarminta, W. J. S. (1984). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- [16] Prawirosentono, S. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPFE.
- [17] Prawirosentono, S. 1997. *Kebijakan Karyawan*. Yogyakarta : BPFE UGM.
- [18] Ruslan, R. (2010). *Metode Penelitian: Public Relations & Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- [19] Saksono, S. (1995). *Administrasi Kepegawaian Indonesia*. Yogyakarta : Kanisius.
- [20] Saparin, S. (1979). *Tata Pemerintahan dan Administrasi Pemerintahan Desa*. Jakarta : Ghali Indonesia.
- [21] Serdamayanti. (2004). *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Bandung : Mandar Maju.
- [22] Sianipar, J. P. G. (2000). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta : LAN RI.
- [23] Suhandi, I. (2000). *Kebijakan Pelayanan Aparatur Negara*. Jakarta : LAN RI.
- [24] Sutopo, A. H., dan Arief, A. (2010). *Terampil Mengolah Data Kualitatif dengan Nvivo*. Jakarta : Kencana.
- [25] Undang-undang No. 23 Tahun 2014, *Tentang Pemerintahan Daerah*.
- [26] UU Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.
- [27] UU Nomor 6 Tahun 2014 *Tentang Desa*.
- [28] Yudoyono, dkk. (2000). *Materi Kuliah Perencanaan Peningkatan Kinerja*. Makassar : Program Magister Administrasi.