

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis kinerja perangkat desa Mungkung Kecamatan rejoso. Penelitian ini menggunakan teori *performance measurement* dalam buku reformasi birokrasi publik karya Agus Dwiyanto tahun 2013. Maka mengembalikan kepercayaan publik diperlukan empat hal yang harus dimiliki oleh pemerintah termasuk pemdes yaitu Produktifitas Kinerja, Kualitas Layanan, Responsifitas dan Akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan berfokus pada empat hal tersebut. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan yang ada di Desa Mungkung Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk kurang dari sisi produktifitas, responsifitas, dan akuntabilitas. Adapun hanya kualitas pelayanan publik saja yang dikatakan sudah efektif dan efisien. Selain itu, faktor pendukung untuk memperkuat layanan dari adanya sikap kepala desa yang selalu memotivasi bawahan. serta pimpinan kades yang selalu mendukung masukan – masukan dari bawahan, namun ada faktor penghambat yang harus segera ditangani yaitu masalah SDM. Hal ini dikarenakan pelayanan di Desa Mungkung semuanya terkendala infrastruktur dan penguasaan IT, sehingga dengan tidak tahunya masyarakat tentang penguasaan IT maka tidak dipungkiri sering terjadi aksi diskriminasi dan tidak transparannya sebuah layanan.

Kata Kunci: Peningkatan Pelayanan, Kinerja perangkat desa

Abstract

This research aims to increase public trust in the services provided by the Village Government. This research uses performance measurement theory in the book public bureaucracy reform by Agus Dwiyanto in 2013. To restore public trust, four things are needed that must be possessed by the government, including the village government, namely Performance Productivity, Service Quality, Responsiveness and Accountability. This research uses qualitative research and focuses on these four things. The research results show that the services in Mungkung Village, Rejos District, Nganjuk Regency are lacking in terms of productivity, responsiveness and accountability. Only the quality of public services is said to be effective and efficient. Apart from that, the supporting factors for strengthening services are the attitude of staff who are always motivated and the village head who is always supportive, but there is an inhibiting factor that must be addressed immediately, namely human resource issues. This is because services in Mungkung Village are all hampered by infrastructure and IT control, so it cannot be denied that there are often acts of discrimination and lack of transparency in services.

Keywords: Public Service, Performance