

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 DEFINISI KONSEP

2.1.1 Konsep Kinerja Pemerintah

Kinerja menjadi isu aktual dalam organisasi karena apapun organisasinya, kinerja merupakan kunci keberhasilan organisasi. Darmawi (2014) mendefinisikan kinerja pemerintahan adalah menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dalam rangka pencapaian tujuan. Wibowo dalam Pasolong (2010:176) mengemukakan, kinerja organisasi adalah sebagai efektifitas organisasi secara menyeluruh untuk ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhan secara efektif.

2.1.2 Konsep Penyelenggaraan Pemerintahan Desa

Penyelenggaraan pemerintahan desa adalah seluruh proses kegiatan manajemen pemerintahan dan pembangunan desa berdasarkan kewenangan desa yang ada, meliputi perencanaan, penetapan kebijakan, pelaksanaan, pengorganisasian, pengawasan, pengendalian, pembiayaan, koordinasi, pelestarian, penyempurnaan dan pengembangnya (PERMENDAGRI No. 35/2007 tentang Pedoman

Umum Tata Cara Pelaporan dan Pertanggung Jawaban Penyelenggaraan Pemerintahan Desa).

Pemerintahan desa merupakan sebuah mekanisme pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah desa dan badan permusyawaratan desa (BPD) dimana desa memiliki kewenangan untuk mengatur, mengurus, memperhatikan kepentingan dan aspirasi yang tumbuh dalam masyarakat sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, pemerintahan desa adalah mencakup segala upaya untuk mengatur, mengelola, mengawasi, dan menertibkan peri kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara di tingkat desa, untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat secara adil dan merata.

2.2 LANDASAN TEORI

2.2.1 Teori Kinerja

Pada dasarnya kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang atau kelompok atau organisasi pada periode tertentu. Amstrong dan Baron dalam Fahmi (2018:2) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang memiliki hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi , kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Bernadin dalam Sudarmanto (2009:08) menyatakan kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi

pekerjaan tertentu atau aktifitas – aktifitas selama periode waktu tertentu, dengan definisi tersebut Bernadin menekankan pengertian kinerja sebagai hasil, bukan karakter sifat dan perilaku. Menurut Rummler dan Brache dalam Sudarmanto (2009:7) mengemukakan tiga level kinerja yaitu :

1. Kinerja organisasi

Kinerja organisasi merupakan pencapaian hasil (*out come*) pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level ini terkait dengan tujuan organisasi, rancangan organisasi, dan manajemen organisasi

2. Kinerja proses

Kinerja proses merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau pelayanan. Kinerja pada level proses ini dipengaruhi oleh tujuan proses, rancangan proses, dan manajemen proses.

3. Kinerja individu

Kinerja individu adalah pencapaian atau efektivitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan, serta karakteristik individu.

Berdasarkan pengertian kinerja diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi yang bersifat profit maupun non profit yang dihasilkan selama periode tertentu.

2.2.2 Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi berasal dari kinerja individu dan kinerja kelompok untuk meningkatkan kinerja individu sebagai pegawai atau anggota organisasi diperlukan upaya pendekatan pada orang terutama pemenuhan kebutuhan pegawai. Menurut Sembiring (2012:31) kinerja organisasi adalah keseluruhan hasil kerja organisasi yang diperoleh melalui pelaksanaan program dan kegiatan dengan menggunakan sumber – sumber daya dalam waktu tertentu. Bagi organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerja sama diantara para anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi.

Kinerja organisasi menurut Hersey, Blanchard, dan Johnson (dalam Wibowo, 2013) merupakan produk dari banyak faktor termasuk struktur organisasi, pengetahuan, sumber daya bukan manusia, posisi strategis, dan proses sumber daya manusia. Kinerja memerlukan strategi, tujuan dan integrasi. Chaizi Nasucha dalam Fahmi (2018:3) mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha – usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif.

Wibowo dan Atmosudirjo dalam Pasolong (2010:176) kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha – usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada visi dan misi yang sudah ditetapkan sebelumnya.

2.2.3 Indikator Kinerja Organisasi

Indikator kinerja merupakan ukuran dari hasil yang dicapai pada periode tertentu, pengukuran kinerja berkaitan dengan hasil yang didapat dikualitatifkan atas dasar perilaku yang dapat diamati. Menurut Lohman dalam Mahsun (2013:196) indikator kinerja adalah indikator kinerja adalah suatu variabel yang digunakan mengekspresikan secara kuantitatif efektivitas dan efisiensi proses atau operasi dengan berpedoman pada target – target dan tujuan organisasi.

Menurut Lenvine dalam Ratminto dan Winarsih (2010:175) ada tiga indikator kinerja:

1. *Responsiveness* atau responsivitas, ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan *costumers*.

2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan – ketentuan yang telah ditetapkan..
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran – ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholder*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Agus Dwiyanto (2006 : 50) mengukur kinerja birokrasi publik berdasar adanya indikator yang secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut :

1. Produktivitas: Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan 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 semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi

pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima organisasi publik. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara murah dan mudah. Informasi mengenai kepuasan kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas: Kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan Misi dan Tujuannya,

terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4. **Responsibilitas:** 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 implicit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.
5. **Akuntabilitas:** Akuntabilitas publik menunjuk pada besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam

masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

2.3 HASIL PENELITIAN YANG RELEVAN

Adapun hasil penelitian yang relevan yang sesuai dengan penelitian ini yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Cici Asmawati pada tahun 2017 yang berjudul Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Desa (Studi Perbandingan Desa Mattone Kampung Baru dan Desa Pasar Baru pada Pelaksanaan Program 1 Milyar 1 Desa di Kabupaten Tanah Bumbu). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori indikator kinerja menurut Agus Dwiyanto, yang terdiri dari kualitas pelayanan, responsibilitas, responsivitas, produktivitas, dan akuntabilitas. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis data kualitatif secara induktif. Teknik analisis data yang di pergunakan dalam penelitian ini adalah analisis dari Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Pemerintah Desa dalam pelaksanaan program 1 Milyar 1 Desa di Desa Mattone Kampung Baru dan Desa Pasar Baru, dalam hal Responsivitas Pemerintah Desa dalam menampung dan merealisasikan aspirasi masyarakat, dalam menjangkau dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat dinilai sudah baik. Produktivitas pelaksanaan pembangunan terutama pembangunan infrastruktur pada

Desa Pasar Baru tercapai secara lebih maksimal dan berkualitas baik, sementara untuk Desa Mattone Kampung Baru pencapaian produktivitas pembangunan infrastruktur sudah sesuai dengan standar. Responsibilitas Pemerintah Desa dalam pengawasan pembangunan infrastruktur di Desa Mattone Kampung Baru dan Desa Pasar Baru, Pemerintah Desa melakukan pembagian pekerjaan sesuai tugas dan fungsi masing-masing urusan. Akuntabilitas Pemerintah Desa dalam bentuk Laporan Pertanggungjawaban Pemerintah Desa (LPJ) kepada masyarakat di Desa Pasar Baru disampaikan secara tulisan melalui media-media informasi yang ada di Kantor Desa Pasar Baru kepada masyarakat melalui BPD dan lisan melalui pertemuan di desa, dan selama waktu 5 (lima) tahun ini tidak ada LPJ pemerintah desa yang ditolak oleh masyarakat Desa ini menunjukkan akuntabilitas yang baik oleh Pemerintah Desa Pasar Baru. Sementara pada desa Mattone Kampung Baru hanya dilakukan secara lisan kepada warga masyarakat melalui pertemuan dan rapat desa. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu pada lokasi penelitian.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Christhna pada tahun 2016 yang berjudul Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Tinompo Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori indikator kinerja menurut Agus Dwiyanto, yang terdiri dari kualitas pelayanan, responsibilitas, responsivitas, produktivitas, dan

akuntabilitas. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis data kualitatif secara induktif. Teknik analisis data yang di pergunakan dalam penelitian ini adalah analisis dari Miles dan Huberman. Hasil penelitian ditinjau dari tiga indikator diantaranya: Responsivitas yang dilihat dari kemampuan aparat desa Tinompo untuk mengenali kebutuhan masyarakat dinilai belum cukup baik karena adanya sarana dan prasarana yang belum terpenuhi. Responsibilitas, adalah ukuran apakah kegiatan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dinilai sudah cukup baik karena sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Akuntabilitas, kesesuaian pelaksanaan pembangunan infrastruktur dengan penilaian laporan pertanggungjawaban pemerintah desa sangat baik karena selalu dapat dipertanggungjawabkan kepada BPD, Bupati dan juga masyarakat dilihat dari realisasi APBDES setiap tahunnya. Dalam menyelenggarakan pemerintahan desa hendaknya pihak pemerintah lebih meningkatkan pelayanan juga menanamkan nilai-nilai responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti saat ini yaitu pada lokasi penelitian dan penggunaan indikator kinerja yang mana penelitian terdahulu hanya menggunakan 3 indikator dari 5 indikator, sedangkan penulis menggunakan 5 indikator kinerja menurut Agus Dwiyanto. Untuk mempermudah pemahaman, maka akan dipaparkan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 2.1
 Penelitian Yang Relevan

No.	Nama/ Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nenci Adella (2006)	Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Desa (Studi Perbandingan Desa Mattone Kampung Baru dan Desa Pasar Baru pada Pelaksanaan Program 1 Milyar 1 Desa di Kabupaten Tanah Bumbu)	deskriptif kualitatif.	kinerja Pemerintah Desa dalam pelaksanaan program 1 Milyar 1 Desa di Desa Mattone Kampung Baru dan Desa Pasar Baru, dalam hal Responsivitas Pemerintah Desa dalam menampung dan merealisasikan aspirasi masyarakat, dalam menjaring dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat dinilai sudah baik. Produktivitas pelaksanaan pembangunan terutama pembangunan infrastruktur pada Desa Pasar Baru tercapai secara lebih maksimal dan berkualitas baik, sementara untuk Desa Mattone Kampung Baru pencapaian produktivitas pembangunan infrastruktur sudah sesuai dengan standar. Responsibilitas Pemerintah Desa dalam pengawasan

				<p>pembangunan infrastruktur di Desa Mattone Kampung Baru dan Desa Pasar Baru, Pemerintah Desa melakukan pembagian pekerjaan sesuai tugas dan fungsi masing-masing urusan. Akuntabilitas Pemerintah Desa dalam bentuk Laporan Pertanggungjawaban Pemerintah Desa (LPJ) kepada masyarakat di Desa Pasar Baru disampaikan secara tulisan melalui media-media informasi yang ada di Kantor Desa Pasar Baru kepada masyarakat melalui BPD dan lisan melalui pertemuan di desa, dan selama waktu 5 (lima) tahun ini tidak ada LPJ pemerintah desa yang ditolak oleh masyarakat Desa ini menunjukkan akuntabilitas 1. yang baik oleh Pemerintah Desa Pasar Baru. Sementara pada desa Mattone Kampung Baru hanya dilakukan</p>
--	--	--	--	---

				secara lisan kepada warga masyarakat melalui pertemuan dan rapat desa.
2.	Dwi Christhna (2016)	Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Tinompo Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara	deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian ditinjau dari tiga indikator diantaranya: Responsivitas yang dilihat dari kemampuan aparat desa Tinompo untuk mengenali kebutuhan masyarakat dinilai belum cukup baik karena adanya sarana dan prasarana yang belum terpenuhi. Responsibilitas, adalah ukuran apakah kegiatan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dinilai sudah cukup baik karena sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Akuntabilitas, kesesuaian pelaksanaan pembangunan infrastruktur dengan penilaian laporan pertanggungjawaban pemerintah desa sangat baik karena selalu dapat dipertanggungjawabkan kepada BPD, Bupati dan juga masyarakat

				dilihat dari realisasi APBDES setiap tahunnya. Dalam menyelenggarakan pemerintahan desa hendaknya pihak pemerintah lebih meningkatkan pelayanan juga menanamkan nilai-nilai responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.
--	--	--	--	---

2.4 KERANGKA PIKIR TEORI

Sugiyono (2011:60) mengemukakan bahwa, kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Dalam kerangka berpikir ini digambarkan asumsi pemikiran pemikiran mengenai kinerja pemerintah desa simpang empat dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa.

Masih terdapat kekurangan pada kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa. Permasalahan yang terjadi adalah :

1. Rencana kerja yang telah ditetapkan pada MUSRENBANGDes yang belum terlaksana seperti, pembangunan jalan gang dan jembatan.
2. Lambatnya penanganan pelayanan terkait pelayanan administrasi

3. Tidak terdapatnya alur pelayanan sehingga menyulitkan masyarakat dalam memenuhi persyaratan administrasi serta kurangnya sosialisasi tentang persyaratan dan alur pelayanan administrasi.

Untuk mengetahui bagaimana kinerja pemerintah desa dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa di Simpang Empat, maka digunakan indikator kinerja menurut Agus Dwiyanto yang terdiri dari kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, produktivitas, dan akuntabilitas.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan penilaian kinerja pemerintah desa dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa perlu adanya upaya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerjanya, sehingga bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis.

Skema Kerangka Pikir Penelitian

Kinerja Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Dan Pembangunan Desa di Desa Simpang Empat Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas



Masalah Penelitian

1. Rencana kerja yang telah ditetapkan pada MUSRENBANGDes yang belum terlaksanakan seperti, pembangunan jalan gang dan jembatan.
2. Lambatnya penanganan pelayanan terkait pelayanan administrasi
3. Tidak terdapatnya alur pelayanan sehingga menyulitkan masyarakat dalam memenuhi persyaratan administrasi serta kurangnya sosialisasi tentang persyaratan dan alur pelayanan administrasi.



Teori

Agus Dwiyanto (2006 : 50) mengukur kinerja birokrasi publik berdasar adanya indikator kinerja yang terdiri dari kualitas pelayanan, responsibilitas, responsivitas, produktivitas, akuntabilitas.



Meningkatnya kompetensi dan kualitas kinerja pemerintah Desa Simpang Empat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Dan Pembangunan Desa.

2.5 PERTANYAAN PENELITIAN

1. Bagaimana kualitas pelayanan pemerintah desa dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa di Desa Simpang Empat ?
2. Bagaimana responsibilitas pemerintah desa dalam dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa di Desa Simpang Empat ?
3. Bagaimana responsivitas pemerintah desa dalam dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa di Desa Simpang Empat ?
4. Bagaimana produktivitas pemerintah desa dalam dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa di Desa Simpang Empat ?
5. Bagaimana akuntabilitas pemerintah desa dalam dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa di Desa Simpang Empat ?