

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Pelayanan Publik**

###### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Shahib (2012: 21), kualitas pelayanan adalah “bukti fisik dalam proses pelayanan yang bersifat aktualisasi nyata yang secara fisik bisa dilihat dan digunakan oleh pegawai maupun karyawan sesuai dengan yang dipergunakan serta manfaat yang dirasakan membantu proses pelayanan”. Kualitas pelayanan adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan para konsumen dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan atau keinginan para konsumen” (Tjiptono,2012). Sedangkan menurut Meilina (2017) pelayanan adalah sebuah proses pemberian berupa bentuk barang atau jasa kepada setiap pelanggan”.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2013:5) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai berikut, segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa bentuk barang publik maupun jasa publik yang bisa dijadikan tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat, di Daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka proses pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Sinambela (2014:5) menjelaskan bahwa “ pelayanan adalah setiap kegiatan yang dapat menguntungkan dalam segala

kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan segala kepuasan meskipun hasilnya tidak berkaitan pada produk pelayanan secara fisik”.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu bentuk bukti fisik berupa pelayanan yang berbentuk jasa maupun barang yang bersifat publik sebagai proses pemenuhan dan kebutuhan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang menguntungkan bagi Instansi Pemerintahan baik dari Pusat, Desa, serta lingkungan masyarakat.

#### **b. Faktor-faktor yang dapat mengurangi Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2012), terdapat beberapa faktor-faktor yang dapat mengurangi kualitas pelayanan publik pada sebuah organisasi. Sehingga organisasi perlu memperhatikan faktor-faktor dari kualitas pelayanan sebagai berikut, yaitu :

1) **Produksi dan Konsumsi yang terjadi secara simultan**

Karakter dari jasa itu sendiri adalah inseparability, adalah jasa yang diproduksi dan dikonsumsi dalam jangka waktu yang bersamaan. Sehingga timbul interaksi dari lembaga penyedia layanan jasa dan pelanggan yang dapat terjadi hal-hal yang berdampak negatif.

2) **Insentif tenaga kerja yang tinggi**

Proses keterlibatan antar karyawan secara insentif dalam pemberian pelayanan yang berdampak negatif terhadap kualitas, yakni tingginya variabilitas layanan yang didapatkan.

3) **Dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai**

Karyawan front line merupakan ujung tombak dalam proses penyampain layanan. Karyawan front line dapat didefinisikan sebagai proses pencitraan sebuah organisasi, karena karyawan-karyawan dapat memberikan kesan baik bagi pelanggan.

4) Gap Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor utama dalam proses menjalin suatu hubungan antara organisasi dengan pelanggan. Apabila proses gap komunikasi tidak dapat berjalan dengan baik, maka dapat memberikan kesan negatif terhadap kualitas pelayanan.

5) Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Setiap proses pelayanan, maka pelanggan memiliki berbagai sifat atau karakter yang berbeda-beda, emosi, serta keinginan yang berbeda-beda. Penyedia layanan harus memahami setiap keunikan dan perbedaan yang ada pada pelanggan. Sehingga proses pelayanan harus diberikan dengan cara sama tanpa adanya pembedaan antara satu dengan yang lain.

## **B. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Sebagai penyelenggara pelayanan publik harus didasarkan pada prinsip-prinsip yang dijadikan landasan sebagaimana dalam menanggapi sebagian kelemahan yang tertanam pada suatu lembaga birokrasi. Untuk mengimbangi dapat dijelaskan dalam UU RI No. 25 tahun 2009 yang berisi tentang landasan pada bidang administrasi pelayanan publik untuk menjalankan tugas dan wewenangnya, maka ditetapkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, mengenai ketentuan umum penyelenggaraan pelayanan publik yang dilandasi atas beberapa prinsip antara lain :

### 1. Kesederhaan

Prosedur dalam pelayanan publik yang diberikan tidak berbelit-belit sehingga mudah untuk dilaksanakan dan mudah untuk dipahami.

### 2. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik disini memiliki unit/ pejabat yang berwenang serta bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan mampu menyelesaikan berbagai keluhan/ persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.

### 3. Kepastian Waktu

Dalam proses pelayanan publik dapat diselesaikan kurang lebih dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

### 4. Akurasi

Produk dalam menjalankan pelayanan publik dapat diterima dengan layak.

### 5. Keamanan

Dalam menjalankan proses atau produk pelayanan publik memberikan rasa aman serta memperoleh data yang akurat( aman) dan mendapatkan kepastian dari pihak hukum yang bersangkutan.

### 6. Tanggungjawab

Seorang Pemimpin Penyelenggara publik atau pejabat yang telah terpilih sebagai penanggungjawab atas proses penyelenggaraan pelayanan dan mampu menyelesaikan segala keluhan / persoalan dari masyarakat.

### 7. Kelengkapan dan Sarana Prasarana

Terkait ketersediaannya sarana dan prasarana sistem kerja dapat dilihat dari sistem peralatan kerja dan peran pendukung lainnya yang memadai termasuk

penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika yang memadai untuk menjalankan operasional kerja.

#### 8. Kemudahan Akses

Dilihat dari segi tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, sehingga mudah untuk dijangkau oleh warga masyarakat dan mudah dalam memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika yang telah diberikan.

#### 9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Emosional

Dalam memberikan pelayanan yang diberikan harus bersikap disiplin, bersopan santun, serta ramah.

#### 10. Kenyamanan

Dalam memberikan pelayanan publik bagi lingkungan masyarakat harus memiliki sikap tertib dalam menjalankan tugas, teratur, dan disediakan ruang tunggu yang memadai dan nyaman, bersih, rapi, dan lingkungan yang asri dan fasilitas yang memadai.

### **C. Asas-asas Pelayanan Publik**

Didalam Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 pasal 4 disusun atas beberapa asas yang dijadikan landasan untuk proses penyelenggaraan pelayanan publik. Asas tersebut untuk memberikan kepastian atas dasar hukum dalam suatu hubungan antar masyarakat, dan penyelenggara dalam proses pelayanan publik. Asas-asas tersebut meliputi :

#### 1. Kepentingan Umum

Dalam pelayanan publik harus bisa memenuhi kepentingan tersebut dalam mewujudkan suatu nilai-nilai kemanusiaan dan mampu untuk mengembangkan sistem administrasi yang bersifat responsif,

partisipatif, demokrasi, serta mampu memberikan pelayanan publik secara adil baik yang satu dengan lainnya.

## 2. Kepastian Hukum

Negara dapat menetapkan aturan secara tertulis dalam melaksanakan pelayanan publik baik dari pihak penyelenggaraan maupun penerima pelayanan publik, sehingga ada batasan yang jelas mengenai suatu hak, kewajiban serta wewenang yang sudah diatur untuk melindungi kepentingan warga masyarakat.

## 3. Kesamaan Hak

Setiap masyarakat memiliki kesamaan hak dalam memberikan pelayanan publik, baik dari masyarakat baik dari kalangan biasa, dimana yang kurang beruntung dari segi ekonomi maupun masyarakat yang memiliki uang, jabatan serta mereka yang mempunyai kedekatan dengan pejabat.

## 4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Tujuan dari setiap layanan yang diberikan oleh lembaga Aparatur Pelayanan Publik ialah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik sehingga dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat. Selain memiliki hak masyarakat harus dituntut untuk melaksanakan suatu kewajiban bukan hanya membeli produk atau jasa yang telah diterima atau dibeli. Akan tetapi masyarakat juga memiliki kewajiban untuk memenuhi peraturan perundang-undangan.

## 5. Keprofesionalan

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan para oknum penyelenggara layanan dalam aspek yang terkait dalam pemenuhan atas kebutuhan dasar penduduk yang belum terpenuhi. Untuk mengatasi peningkatan profesionalisme dalam pelayanan publik melalui pembenahan yang menyeluruh diantaranya meliputi aspek kelembagaan, kepegawaian, tata laksana serta akuntabilitas.

#### 6. Partisipatif

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat melibatkan warga masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, serta mengevaluasi hasil dari pelayanan publik yang telah diberikan. Sehingga mampu memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara menyampaikan berbagai pengaduan, keluhan, serta rasa ketidakpuasan dan mampu memberikan saran.

## 2. Motivasi

### a. Pengertian Motivasi

Menurut Bangun, (2012) motivasi dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan untuk mempengaruhi orang lain agar berperilaku (to behave) secara teratur. Dapat diartikan bahwa Motivasi merupakan tugas bagi atasan untuk mempengaruhi orang lain (karyawan) dalam suatu perusahaan. Dari beberapa pendapat dari pakar ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu dorongan yang timbul dari dalam diri individu maupun dari luar diri individu untuk melakukan suatu tindakan yang mengarah kepada aktivitas bagi suatu organisasi guna mencapai suatu tujuan. Menurut Coulter and Robbins,

(2014 : 530), motivasi adalah “kerelaan untuk mengarahkan segenap upaya untuk mencapai tujuan organisasi yang dipengaruhi oleh kemampuan usaha untuk memuaskan beberapa kebutuhan individu”. Sedangkan menurut Robbins (2014) , menyatakan bahwa motivasi adalah suatu proses seseorang guna untuk memberikan semangat,arahan,demi kelanjutan untuk tercapainya suatu tujuan. Menurut Filmore H. Standford dalam buku Mangkunegara ( 2017:93) berpendapat bahwa “ motivation as an energizing condition of the organism that services to direct that organism toward the goals of a certain class” yang artinya adalah (motivasi merupakan situasi yang dapat menggerakkan seseorang untuk mencapai suatu tujuan). Dari definisi ini memiliki berbagai elemen yang berupa kunci, energi, serta arah dan ketentuan sebagai tolak ukur agar dapat memotivasi sesorang karyawan agar dapat dijadikan pertimbangan yang intens. Menurut Manullang (2013) menyatakan bahwa motivasi adalah suatu kekuatan dari dalam atau luar diri manusia untuk mendorong semangat untuk mengerjakan sesuatu sesuai dengan keinginan dan tujuan tertentu. Menurut Fachrezi & Khair (2020) menjelaskan motivasi adalah ketidak simbangan untuk melakukan aktivitas, yang diawali dengan dorongan dan diakhiri dengan penyesuaian diri dari seorang kepala desa kepada perangkat desa. Menurut Marifa & Kasim (2018) berpendapat bahwa motivasi adalah sebuah gambaran yang dapat membangun moral seseorang kepala desa dan perangkat desa untuk mencapai suatu tujuan organisasi dengan menanamkan sebuah keterampilan serta pengalaman semua pihak sehingga dapat menciptakan hasil kerja yang maksimal. Sedangkan menurut Sutrisno (2013) menyatakan bahwa motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Dari definisi yang telah dijelaskan pakar ahli

tersebut menjelaskan bahwa motivasi adalah suatu bentuk elemen pendorong yang berupa arahan yang diberikan pemerintah desa yang ditujukan kepada perangkat desa guna memberikan rasa kerelaan dari pemerintah desa guna untuk tercapainya tujuan dari suatu organisasi yang ada dilembaga desa.

#### **b. Jenis-jenis Motivasi**

Menurut Hasibuan ( 2012:150) , menyatakan bahwa jenis-jenis motivasi antara lain :

##### 1. Motivasi Positif

Adalah motivasi yang berupa rangsangan dari atasan ( manajer) kepada bawahan yang bisa diberikan berupa hadiah kepada karyawan yang memiliki kinerja serta prestasi yang telah dicapai.

##### 2. Motivasi Negatif

Adalah cara seorang manajer dalam memberikan motivasi kepada bawahan dengan standar seorang atasan. Dengan adanya motivasi ini bertujuan untuk memberikan semangat dalam bekerja yang dilakukan seorang bawahan.

#### **c. Fungsi Motivasi**

Motivasi memiliki peran penting dalam menjalankan suatu kegiatan,serta dapat berpengaruh pada kekuatan kegiatan tersebut. Dimana motivasi adalah faktor pendorong bagi setiap individu yang satu dengan yang lain untuk menjalankan setiap kegiatan. Menurut Sadirman (2018:15) , menjelaskan bahwa motivasi terdapat 3 fungsi yaitu :

- a. Mendorong manusia untuk bertindak, dijadikan sebagai sumber penggerak yang melepaskan energi.

- b. Menentukan arah perbuatan,yang bertujuan memberikan pengarahan dalam melakukan kegiatan yang harus dilaksanakan sesuai dengan arahan yang telah diberikan.
- c. Menyeleksi perbuatan, adalah menentukan perbuatan-perbuatan apa yang harus dikerjakan guna tercapainya suatu tujuan dengan menyelisihkan berbagai perbuatan-perbuatan yang dirasa tidak bermanfaat.

**d. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi**

Menurut Swaminathan ( Dewi : 2015) motivasi setiap individu yang satu dengan yang lain sangat berbeda, hal-hal yang dapat mempengaruhi motivasi terdiri dari 2 faktor yaitu :

1. Faktor Internal

Adalah bentuk motivasi seseorang yang dipengaruhi dari dalam diri setiap individu, misalnya apabila seorang pegawai atau karyawan yang dilihat dari seberapa tingkat kinerja dari seorang karyawan terutama bagi pemerintah desa dan perangkat desa yang dirasa memuaskan sebagai bentuk syarat dari sistem penilaian tingkat kinerja yang telah ditentukan. Sehubungan dari berbagai aspek yang menjadi pertimbangan yang memperkuat suatu tujuan yang bersifat self efficacy yakni sebuah bentuk kepercayaan seseorang terhadap keyakinan serta potensi kemampuan dalam menjalankan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2. Faktor Eksternal

Adalah faktor yang berasal dari luar, misalnya kenaikan jabatan dan gaji yang disertai dengan penghargaan dari kebijakan suatu instansi yang telah diberikan peran dan tanggungjawab sehingga dapat memberikan motivasi serta bentuk dukungan dari setiap manajemen yang ada di desa dan situasi lingkungan dimana para pemerintah desa dan perangkat desa untuk mengkonduksikan pekerjaan yang telah diberikan sebagai bentuk kepuasan kerja.

**e. Indikator-indikator Motivasi**

Menurut Hafidzi (2019:53) berpendapat bahwa motivasi merupakan bentuk penggerak yang menciptakan daya serta gairah setiap individu sehingga dapat melakukan kerjasama dalam bekerja secara efektif dan terarahkan guna mencapai tujuan kerja yang memuaskan. Adapun indikator-indikator yang dapat mendorong seseorang dalam bekerja yaitu :

- a) **Kebutuhan Fisik**, adalah kebutuhan yang diberikan berupa fasilitas penunjang yang terdapat di tempat para pemerintah desa dan perangkat desa bekerja guna mempermudah suatu pekerjaan.
- b) **Kebutuhan rasa aman**, adalah kebutuhan yang diberikan sebagai bentuk perlindungan diri atau fisik seseorang untuk memberikan rasa aman bagi pemerintah desa dan perangkat desa dari ancaman pihak luar ruang lingkungan lembaga desa.
- c) **Kebutuhan Sosial**, adalah kebutuhan yang didasari atas pencapaian kepentingan bersama dalam lingkungan bermasyarakat, serta terpenuhinya kebutuhan bersama melalui berbagai interaksi yang

dilakukan baik pemerintah desa untuk perangkat desa maupun perangkat desa untuk masyarakat.

- d) Kebutuhan sebagai bentuk penghargaan atas pekerjaan yang telah dicapai perangkat desa dalam bekerja.
- e) Kebutuhan sebagai bentuk dorongan mencapai tujuan , adalah kebutuhan yang berupa dorongan dari pemerintah desa kepada perangkat desa guna mencapai tujuan yang telah diinginkan sebelumnya

### **3. Perangkat Desa**

#### **a) Pengertian Desa**

Desa merupakan unit pemerintahan terkecil yang berhubungan langsung dengan masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa desa memiliki peran yang sangat strategis dalam pembangunan nasional. Pemerintah desa membuat kebijakan - kebijakan, terutama dalam memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat desa untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakatnya. Menurut UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, Desa dan desa adat dengan nama lain desa adalah kesatuan masyarakat yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Undang-undang tentang desa memperkuat kewenangan desa untuk menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan, serta pembinaan dan pemberdayaan masyarakat desa. Guna mendukung

pelaksanaan tugas dan fungsi desa dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa dalam segala aspeknya sesuai dengan kewenangan yang dimiliki, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa memberikan mandat kepada pemerintah untuk mengalokasikan dana desa. Menurut Hertati (2020) Peran desa dapat menunjang kesuksesan pemerintah nasional secara luas, bahkan desa merupakan garda terdepan dalam menggapai keberhasilan dari segala urusan dan program dari pemerintah. Menurut Syukri (2016) menyatakan bahwa desa adalah kumpulan masyarakat yang memiliki wewenang terhadap suatu wilayah. Dimana wilayah tersebut digunakan sebagai alat ukur dalam menjalankan suatu sistem pemerintahan, guna kepentingan masyarakat desa, dan menjadi landasan atas asal-usul ruang lingkup desa, melalui kegiatan dana desa serta hak tradisional yang diakui dan dihormati sebagai salah satu sistem pemerintahan yang terdapat di lingkungan desa. Dimana desa adalah suatu batas wilayah tertentu yang ditempati sekumpulan masyarakat dan memiliki pemerintahan sendiri yang dipimpin oleh Kepala Desa. Pemerintahan desa memiliki peranan signifikan dalam pengelolaan proses sosial di dalam masyarakat, tugas utama yang harus ditempuh pemerintah desa adalah bagaimana cara untuk mengembangkan prinsip keterbukaan informasi kepada publik, memberikan pelayanan sosial yang baik sehingga dapat membawa warganya pada kehidupan yang sejahtera, rasa tentram dan berkeadilan. Melalui Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah, undang-undang ini memberikan wacana dan paradigma baru dalam upaya mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui pengembangan pelayanan pemberdayaan, dan peran serta masyarakat dalam proses pembangunan, serta daya saing daerah dengan memperhatikan

prinsip keterbukaan. Pemerintahan desa diharapkan harus mampu mengembangkan peran aktif masyarakat agar senantiasa memiliki dan turut bertanggung jawab terhadap perkembangan kehidupan bersama sebagai warga desa. Dalam perannya menjalankan wewenang pemerintah desa dibantu aparat desa yang disebut perangkat desa. Perangkat desa adalah lembaga pemerintah yang bertugas mengelola wilayah tingkat desa dan sebagai penyelenggara pemerintahan terdepan dalam melaksanakan urusan Kabupaten/kota yang diserahkan kepada desa.

Menurut Gunawan ( 2013 ) menjelaskan tentang perangkat desa sebagai salah satu unsur pelaku desa memiliki peran penting tersendiri dalam mengembangkan kemajuan bangsa melalui desa. Perangkat desa merupakan bagian dari unsur pemerintah desa yang terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya yang merupakan aparatur desa dibawah naungan kepala desa. Adapun pengertian lain mengenai perangkat desa menurut Syukri ( 2016 ) menyatakan seseorang yang memimpin desa yang memiliki wewenang serta amanah atas tugasnya selama kurang lebih selama 6 tahun sejak pertama kali menjabat sebagai kepala desa. Dalam menjalankan tugasnya seorang kepala desa dibantu oleh perangkat desa yang dapat diartikan sebagai bagian dari lembaga sistem pemerintahan desa antara lain melaksanakan sistem kewilayahan, sekretariat desa, serta melaksanakan dibidang teknis. Perangkat Desa adalah para birokrat desa (sekretaris desa hingga kepala-kepala urusan) disebut sebagai Perangkat Desa yang bertugas membantu Kepala Desa dalam menjalankan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, termasuk pelayanan administrasi di dalamnya ( UU Nomor 6 tahun 2014). Berdasarkan beberapa pengertian diatas perangkat desa adalah

segala aspek penyelenggara administrasi baik dalam organisasi dan kepegawaian yang bertugas dan berkewajiban segala tugas dan tanggung jawab yang dibebankan negara kepadanya untuk mensejahterakan serta memajukan kepentingan warga masyarakat melalui kepala desa dan perangkat desa serta seluruh lembaga desa sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah dijalankan.

**b) Susunan-susunan Kepengurusan Lembaga Desa**

1. Sekretaris Desa

Tugas pokok sekdes adalah membantu kepala desa dalam mempersiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi desa, pembangunan, kemasyarakatan dan keuangan desa, mempersiapkan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintah desa serta memberikan pelayanan administrasi bagi pemerintah desa dan masyarakat. Menurut Wijaya, (2018:80) Sekretaris Desa sebagai koordinator PTPKD membantu Kepala Desa agar melakukan Pengelolaan Keuangan Desa, dengan tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun dan melaksanakan kebijakan Pengelolaan APBDesa.
- b. Menyusun rancangan peraturan Desa mengenai APBDesa, perubahan APBDesa dan pertanggungjawaban pelaksanaan APBDesa.
- c. Melakukan pengendalian terhadap pelaksanaan kegiatan yang sudah ditetapkan dalam APBDesa
- d. Menyusun pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan APBDesa.

- e. Melakukan verifikasi terhadap Rencana Anggaran Belanja (RAB), bukti-bukti atas penerimaan dan pengeluaran APBDesa (SPP).

Tidak hanya itu saja Sekretaris Desa juga mempunyai beberapa fungsi diantaranya sebagai berikut :

- a. Penyelenggaraan kegiatan administrasi dan mempersiapkan bahan untuk kelancaran tugas kepala desa
- b. Melaksanakan tugas kepala desa dalam hal kepala desa berhalangan
- c. Melaksanakan tugas kepala desa apabila kepala desa di berhentikan sementara
- d. Penyiapan bantuan penyusunan peraturan desa
- e. Penyiapan bahan laporan penyelenggaraan pemerintah desa
- f. Pengkoordinasian penyelenggaraan tugas – tugas urusan
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.

## 2) Kepala Urusan Pemerintahan

Menurut Firman Sujadi (2016:312) menjelaskan tentang tugas pokok Kaur terkait urusan pemerintahan : Membantu kepala desa dalam melaksanakan pengelolaan administrasi kependudukan, administrasi pertahanan, pembinaan, ketentraman dan ketertiban masyarakat desa, mempersiapkan bahan perumusan kebijakan penataan, kebijakan dalam penyusunan produk hukum desa. Adapun fungsi dari Kepala Urusan Pemerintahan adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan administrasi kependudukan.

- b. Persiapan bahan – bahan penyusunan rancangan peraturan desa dan keputusan kepala desa.
- c. Pelaksanaan kegiatan administrasi pertahanan.
- d. Pelaksanaan kegiatan pencatatan monografi desa.
- e. Persiapan bantuan dan melaksanakan kegiatan penataan kelembangaan masyarakat untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintah desa.
- f. Persiapan bantuan dan melaksanakan kegiatan kemasyarakatan yang berhubungan dengan upaya menciptakan ketentraman dan ketertiban masyarakat dan pertahanan sipil.
- g. Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan kepala desa.

### 3. Kepala Dusun

Menurut Firman Sujadi (2016:315) berpendapat tentang berbagai tugas Kadus, antara lain sebagai berikut :

- a. Membantu pelaksanaan tugas kepala desa dalam wilayah kerjanya.
- b. Melakukan pembinaan dalam rangka meningkatkan swadaya dan gotong royong masyarakat.
- c. Melakukan kegiatan penerangan tentang program pemerintah kepala masyarakat.
- d. Membantu kepala desa dalam pembinaan dan mengkoordinasikan kegiatan RW (RukunWilayah) dan RT (Rukun Tetangga) di wilayah kerjanya.
- e. Melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh kepala desa.

Selain tugas Kepala Dusun juga mempunyai beberapa fungsi berikut diantar adalah:

- a. Melakukan koordinasi terhadap jalannya pemerintah desa pelaksanaan pembangunan dan pembinaan masyarakat di wilayah dusun.
- b. Melakukan tugas di bidang pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang menjadi tanggung jawabnya.
- c. Melakukan usaha dalam rangka meningkatkan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat dan melakukan pembinaan perekonomian.
- d. Melakukan kegiatan dalam rangka pembinaan dan pemeliharaan ketentraman dan ketertiban masyarakat.
- e. Melakukan fungsi – fungsi lain yang dilimpahkan oleh kepala desa.

#### **4. Kinerja Karyawan**

##### **a. Pengertian**

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan berdasarkan kemampuan, pengalaman, dan keseriusan yang diukur dengan mempertimbangkan masalah kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu. Kinerja juga tanggungjawab yang diberikan (Nimran & Amirullah:2015). Pakar ahli lain berpendapat bahwa menurut Rafiq (2019) kinerja adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Menurut Veithzal mengemukakan bahwa: “Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan merupakan suatu hal yang sangat

penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya (Bintoro & Daryanto, 2017). Menurut Edison (2016:190) berpendapat bahwa, “Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya”. Menurut Kasmir (2016) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil dan perilaku kerja yang telah dicapai karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab yang diberikan dalam periode tertentu. Berdasarkan dari hasil memamparan dari pakar ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah pencapaian hasil yang diberikan oleh setiap seseorang untuk mencapai suatu tujuan yang melibatkan setiap kontribusi baik pemerintahan desa maupun perangkat desa yang lain

**b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan**

Menurut para ahli dapat dijelaskan bahwa kinerja karyawan menurut Djeremi et al. (2014) meliputi beberapa faktor antara lain :

1. Efektifitas dan efisisensi

Suatu tujuan tertentu akhirnya tercapai berarti kegiatan yang dilakukan efektif,tetapi apabila melakukan kegiatan yang tidak dicari atau tidak ada tujuannnya walaupun hasilnya memuaskan maka kegiatan tersebut tidak efisien.

2. Otoritas ( wewenang )

Perintah anggota kepada anggota yang lain untuk melakukan kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya.

3. Disiplin

Mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin anggota kerja berarti kegiatan anggota yang bersangkutan sesuai dengan perjanjian kerja dengan organisasi dimana ia bekerja.

4. Inisiatif

Kreatifitas dalam membentuk ide dalam merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

5. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang baik juga dibutuhkan dalam suatu organisasi. Pegawai yang peduli akan lingkungan kerja untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang lebih baik.

Sedangkan menurut Afandi (2018:86-87), berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain :

- 1) Kemampuan, kepribadian, dan minat kerja.
- 2) Kejelasan dan penerimaan atau kejelasan peran seseorang pekerja yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya.
- 3) Tingkat motivasi pekerja yang daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku.
- 4) Kompetensi yaitu keterampilan yang dimiliki seorang pegawai.
- 5) Fasilitas kerja yaitu seperangkat alat pendukung kelancaran operasional perusahaan.

- 6) Budaya kerja yaitu perilaku kerja pegawai yang kreatif dan inovatif.
- 7) Kepemimpinan yaitu perilaku pemimpin dalam mengarahkan pegawai dalam bekerja.
- 8) Disiplin kerja yaitu aturan yang dibuat oleh perusahaan agar semua pegawai ikut mematuhi agar tujuan tercapai.

**c) Indikator-indikator kinerja karyawan**

Disisi lain dari faktor-faktor yang berpengaruh dalam proses kinerja karyawan juga terdapat beberapa indikator-indikator yang menjadi pendukung dalam proses kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2017:75) sebagai berikut :

- 1) Kualitas kerja yaitu adalah mutu yang harus dihasilkan dalam pekerjaan.
- 2) Kuantitas kerja yaitu jumlah yang harus diselesaikan dan dicapai dalam pekerjaan.
- 3) Kendala kerja. Dapat tidak diandalkan merupakan apakah pegawai dapat mengikuti instruksi, memiliki inisiatif, hati-hati dan rajin dalam bekerja.
- 4) Sikap kerja, yang memiliki terhadap perusahaan, pegawai, lain dalam pekerjaan serta memiliki peran dalam bekerja sama.

Sedangkan pakar ahli lain berpendapat bahwa dalam proses pengukuran kinerja karyawan menurut Kasmir (2016) terdapat 6 (enam) indikator yang digunakan antara lain :

1) Kualitas ( mutu )

Dijelaskan dalam penilaian kinerja dilakukan dengan melihat kualitas barang hasil produksi atau hasil kerja karyawan. Semakin baik tercapainya kinerja karyawan akan semakin sempurna hasil kerja. Begitupun sebaliknya, apabila hasil produksi semakin menurun, maka kinerja karyawan semakin buruk.

2) Kuantitas ( jumlah )

Adalah jumlah yang dihasilkan oleh karyawan, dapat berupa jumlah unit atau jumlah siklus kerja yang sudah diselesaikan. Biasanya terdapat bidang kerja yang sudah ditetapkan target kerjanya.

3) Waktu ( jangka waktu )

Adalah beberapa bagian atau jenis pekerjaan diberikan minimal batas penyelesaian pekerjaan. Karyawan dituntut untuk bekerja sesuai target. Jika target penyelesaian kerja tidak terpenuhi, maka dapat dipastikan kinerja karyawan tersebut kurang baik, begitupun sebaliknya.

4) Penekanan Biaya

Biaya yang digunakan untuk keperluan perusahaan. Biaya ini sudah dianggarkan sebelum segala aktivitas berjalan. Jika pengeluaran perusahaan melebihi anggaran, maka dapat dinilai bahwa kinerja karyawan sangat buruk.

5) Pengawasan

Dengan dilakukannya pengawasan kerja pada karyawan, maka kinerja dan tanggungjawab karyawan akan semakin tinggi. Pengawasan karyawan sangat diperlukan dalam perusahaan agar hasil tidak meleset dari SOP yang ditetapkan.

6) Kerjasama antar karyawan

Kinerja selalu dikaitkan dengan kerjasama antar karyawan atau karyawan dengan pimpinan. Dalam hal ini dapat diukur apakah karyawan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan dan bekerja sama dengan karyawan.

#### D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai landasan dasar dalam penyusunan suatu penelitian, yang bertujuan untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu. Landasan yang digunakan tersebut adalah mengenai analisis motivasi perangkat desa untuk menciptakan kualitas pelayanan publik. Berikut adalah tabel penelitian terdahulu yang dapat menjadi pendukung dalam penelitian ini:

**Tabel 2.1. Tabel Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul	Pendekatan	Hasil
1	Aristanti Yunita Sriyudhitaningsih, Lili Safrida (2018)	Presepsi Desa mengenai Pelatihan, Motivasi, dan Pengelolaan Dana Desa terhadap Pemerintahan Desa	Kuantitatif Deskriptif	Berdasarkan hasil dari penelitian ini mengenai hal pelatihan, berpengaruh negatif terhadap kinerja pemerintah desa serta motivasi dan pengelolaan dana desa berpengaruh positif terhadap kinerja pemerintah desa

				kecamatan Sungai Tabuk Kabupaten Banjar Provinsi Kalimatan Selatan.
2	Reza Yuliawan (2016)	Perangkat Desa Untuk Mengembangkan Prinsip Transparansi dalam Good Goverence pada Pemerintah Desa Kartasura Kabupaten Sukoharjo.	Kualitatif Deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai peran perangkat desa untuk mengembangkan transparansi yang baik pada masyarakat, menyampaikan informasi kepada ketua RT, mengadakan rapat dengan pertanyaan masyarakat baik lian maupun tertulis, dengan adanya

				pengawasan langsung dari Kepala Desa
3	Dyah Ayu Febringrum, Lilik Nur Sulistyowati dan Herman Ahmadi (2021)	Pengaruh Budaya Kerja, Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Motivasi terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Madiun.	Kuantitatif Deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian ini yang diperoleh bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Madiun.
4	Hesty Mulasari, Bambang Suratman (2021)	Pengaruh Motivasi dan Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo.	Kuantitatif Deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh hasil observasi dan pembicaraan tentang Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap

				Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo.
5	Yosep Edelbertus Ngatu, Sugeng Rusmiwari ( 2018)	Pengaruh Etika Birokrasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan	Kuantitatif Deskriptif	Berdasarkan hasil analisis terhadap variable Etika Birokrasi dan variable Motivasi Kerja yang merupakan variable bebas dan Kualitas Pelayanan Publik.

## E. Kerangka Berfikir

