

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Desa

2.1.1 Pengertian Desa

Desa secara etimologi berasal dari bahasa sansekerta, *deca* yang berarti tanah air, tanah asal atau tanah kelahiran. Desa adalah satuan terkecil dari struktur pemerintahan dan merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan hak asal-usul dan adat istiadat yang diakui dalam Pemerintahan Nasional dan berada di Daerah Kabupaten (Barniat, 2019).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Desa adalah satu kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri (dikepalai oleh seorang kepala desa) atau desa merupakan kelompok rumah luar kota yang merupakan sebuah kesatuan. Desa terbentuk atas keputusan bersama beberapa kepala keluarga yang sudah bertempat tinggal menetap dengan memperhatikan asal-usul wilayah dan keadaan bahasa, adat, ekonomi serta sosial budaya orang-orang setempat yang pada akhirnya terbentuklah desa. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU No. 6 Tahun 2014).

Desa juga dapat dikatakan sebagai suatu hasil perpaduan antara kegiatan sekelompok manusia dengan lingkungannya. Hasil dari perpaduan itu ialah suatu wujud atau ketampakan di muka bumi yang ditimbulkan oleh unsur-unsur fisiografi, sosial, ekonomi, politik dan kultural yang saling berinteraksi antar unsur tersebut dan juga dalam hubungannya dengan daerah-daerah lain.

2.1.2 Pengertian Pemerintah Desa

Kata pemerintahan dan kata pemerintah memiliki pengertian yang berbeda. Pemerintah mengandung pengertian sebagai “organ” atau Alat Negara yang menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan, sedangkan Pemerintahan mengandung pengertian sebagai “fungsi” dari pemerintah (Sugiman, 2018). Istilah pemerintah dalam arti dibedakan menjadi dua yakni Pemerintah dalam arti sempit, khusus hanya menyangkut kekuasaan eksekutif. Menurut UUD 1945, pemerintah ialah Presiden, Wakil Presiden dan dibantu oleh Menteri-menteri. Pemerintah dalam arti luas adalah semua organ negara termasuk DPR (eksekutif dan legislatif). Pada umumnya, sekelompok individu yang mempunyai wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan yang dalam arti ini melaksanakan wewenang yang sah dan melindungi serta meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui perbuatan dan pelaksanaan berbagai keputusan.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dijelaskan bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan Pemerintah Desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa (yang terdiri dari Sekretariat Desa, Pelaksana Teknis Desa dan Kepala Kewilayahan/Kepala Dusun atau sebutan lain) sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa.

Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ali & Saputra, 2020). Pemerintahan desa adalah kepala desa dibantu oleh perangkat desa yang terdiri atas sekretariat desa, pelaksana kewilayahan, dan pelaksana teknis (Sugiman, 2018). Landasan pemikiran mengenai pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat. Susunan Organisasi Pemerintah Desa dipimpin

oleh seorang kepala desa. Kepala desa dipilih secara langsung oleh, dan dari penduduk desa yang merupakan warga negara Republik Indonesia yang memenuhi persyaratan dengan masa jabatan 8 (enam) tahun terhitung sejak tanggal pelantikan. Kepala desa dapat menjabat paling banyak 2 (dua) kali masa jabatan secara berturut-turut atau tidak secara berturut-turut. Pemerintahan Desa adalah penyelenggara urusan pemerintah desa yang dibantu oleh perangkat desa lainnya dengan bekerjasama dengan unsur lembaga pemerintah desa lainnya dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat desa setempat sesuai dengan kebutuhan, peraturan dan adat istiadat yang berlaku.

2.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi pemerintah Desa

Dalam ketentuan umum Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, disebutkan bahwa Pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa.

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 :

- a. 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 2 (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 No. 84 Tahun 2015), Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa;
- b. 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 kerja karakteristik, 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; dan

- c. 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.

Dalam Permendagri No. 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa, disebutkan bahwa Pemerintah Desa berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan di desa dengan tugas pokok menyelenggarakan urusan rumah tangga desa. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Pemerintah Desa mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan kegiatan dalam rangka penyelenggaraan urusan rumah tangga desa;
2. Pelaksanaan tugas di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang menjadi tanggungjawabnya;
3. Pelaksanaan usaha dalam rangka meningkatkan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat;
4. Pembinaan dalam rangka ketentraman dan ketertiban masyarakat;
5. Pelaksanaan tugas lain yang dilimpahkan kepada Pemerintah Desa.

Merujuk pada Permendagri No. 84 Tahun 2015, Ada beberapa hal yang menjadi fungsi dari setiap unsur pemerintah desa, antara lain :

a. Tugas Dan Fungsi Kepala Desa

Kepala desa berkedudukan sebagai kepala pemerintahan desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa. Kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Fungsi dan tugas kepala desa berdasarkan Permendagri No. 84 Tahun 2015 yaitu :

1. Menyelenggarakan pemerintahan desa, seperti tata praja pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembina ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan, dan pengelolaan wilayah;
2. Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan dan pembangunan bidang pendidikan kesehatan;
3. Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan;
4. Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna;
5. Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

b. Tugas dan Fungsi Sekretaris Desa

Sekretaris desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan sekretariat desa. Sekretaris desa bertugas membantu kepala desa dalam bidang administrasi pemerintahan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2), Permendagri Nomor 84

Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa, sekretaris desa mempunyai fungsi :

1. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi;
2. Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum;
3. Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan kepala desa, perangkat desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya;
4. Melaksanakan urusan perencanaan, seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

c. Tugas Dan Fungsi Kepala Urusan

Kepala urusan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat dan kepala urusan bertugas membantu sekretaris desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Selanjutnya, untuk melaksanakan tugas kepala urusan mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Kepala urusan tata usaha dan umum memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi, penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum;

2. Kepala urusan keuangan memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan keuangan, seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, administrasi penghasilan kepala desa, perangkat desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya;
3. Kepala urusan perencanaan memiliki fungsi mengoordinasikan urusan perencanaan, seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

d. Tugas Dan Fungsi Kepala Seksi

Kepala seksi berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis. Kepala seksi bertugas membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional. Untuk melaksanakan tugas kepala seksi mempunyai fungsi :

1. Kepala seksi pemerintahan mempunyai fungsi melaksanakan manajemen tata praja pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah, serta pendataan dan pengelolaan profil desa;
2. Kepala seksi kesejahteraan mempunyai fungsi melaksanakan pembangunan sarana prasarana pedesaan, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna;
3. Kepala seksi pelayanan memiliki fungsi melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan

kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.

e. Tugas Dan Fungsi Kepala Kewilayahan

Kepala kewilayahan atau sebutan lainnya berkedudukan sebagai unsur satuan tugas kewilayahan yang bertugas membantu kepala desa dalam pelaksanaan tugas di wilayahnya. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut, kepala kewilayahan/kepala dusun memiliki fungsi :

1. Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, serta penataan dan pengelolaan wilayah;
2. Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya;
3. Melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya;
4. Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Keberadaan Permendagri No. 84 Tahun 2015 ini mengatur dengan jelas apa yang menjadi tugas dan fungsi pokok pemerintah desa. Dimana pada Pasal 6 disebutkan bahwa Kepala Desa sebagai kepala pemerintah desa memiliki tugas untuk menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Dalam proses penyelenggaraan pemerintah desa yang baik, kinerja pemerintah desa dapat diukur dengan cara melihat kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Suatu pemerintah desa yang baik pastinya akan memberikan pelayanan public yang baik dan memuaskan pula terhadap masyarakat yang dipimpinnya.

2.2 Kinerja

2.2.1 Pengertian Kinerja

Bagi orang-orang yang berkecimpung dalam manajemen sumber daya manusia pada umumnya sependapat bahwa kinerja pegawai merupakan bagian penting dari seluruh proses pegawai. Pentingnya prestasi kerja yang rasional dan objektif meliputi paling sedikit dua kepentingan yaitu: kepentingan pegawai yang bersangkutan dan kepentingan organisasi. Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam menyelesaikan tanggung jawabnya merupakan pengertian dari kinerja (Silaen, 2021).

Menurut Suprianto dalam (Siregar, 2019) kinerja adalah suatu kondisi yang diperoleh seorang pegawai pada suatu periode tertentu. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu tolak ukur tingkat pencapain hasil tugas karyawan pada tugas dan waktu tertentu. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Shaleh (2018) bahwa Kinerja karyawan atau pegawai pada dasarnya adalah merupakan hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target, sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Sedangkan menurut Soedarmayanti dalam (Shaleh, 2018) Kinerja adalah hasil atau keluaran dari suatu proses, kinerja memiliki hubungan yang erat dengan produktivitas karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Tinggi rendahnya kinerja karyawan merupakan ukuran terhadap efisiensi dan efektivitas suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penekanan kinerja dapat bersifat jangka pendek maupun jangka panjang, juga dapat pada tingkatan individu, kelompok ataupun organisasi. Kinerja individu berakibat pada kinerja kelompok selanjutnya memberikan kontribusi pada kinerja organisasi.

Secara umum, konsep kinerja diartikan sebagai perbuatan, pelaksanaan, pertunjukan, hasil kerja, prestasi kerja, efektivitas kerja, produktivitas kerja, atau sesuatu pekerjaan yang telah dicapai seseorang atau organisasi. Menurut Prawirosentono dalam (Kesumah, 2020), kinerja merupakan hasil kerja yang dapat 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 dan etika.

Menurut Wexley yang dikutip (Kesumah, 2020) mendefinisikan kinerja sebagai implementasi dari teori keseimbangan, dimana seseorang akan menunjukkan prestasi yang optimal jika mendapatkan suatu manfaat (*benefit*) dan rangsangan (*inducement*) dalam pekerjaan tersebut secara adil atau layak (*reasonable*). Teori Wexley ini lebih menekankan pada implementasi teori keseimbangan antara prestasi optimal dan manfaat serta rangsangan yang adil dan layak, dimana seorang pegawai perlu memperoleh rangsangan dari berbagai pihak dalam bentuk pemberian motivasi sehingga dapat memacu dalam melaksanakan tugas, dan pekerjaan yang harus adil dan masuk akal.

Dari pengertian kinerja menurut pendapat beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja sebuah organisasi atau seorang pegawai merupakan hasil dari sebuah proses yang dilakukan seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, dimana untuk mencapai hasil tersebut diperlukan adanya dukungan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk motivasi, pengarahan yang baik, lingkungan yang baik dan beberapa hal lainnya.

2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di tempat kerja, mulai dari motivasi, lingkungan, karir, hingga kompensasi. Penting bagi sebuah perusahaan untuk tidak mengabaikan kebutuhan-kebutuhan dari karyawan tersebut, agar performa setiap karyawan tetap

baik. Berikut ini adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Adhari (2020) yaitu :

1. Kemampuan mereka

Merupakan kemampuan yang diperoleh secara formal, misalnya pendidikan yang diperoleh dibangku sekolah atau diperguruan tinggi dapat mempengaruhi secara langsung kinerja karyawan itu sendiri

2. Motivasi

Motivasi (materiil dan non materiil) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya. Jadi sifatnya khusus memberikan pujian penghargaan, bonus, piagam, dan lain sebagainya. Motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas –fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja/kelancaran tugas, sehingga kinerja karyawan lebih meningkat dalam melakukan pekerjaan.

3. Dukungan yang diterima

Fasilitas – fasilitas yang mendukung dalam pelaksanaan pekerjaan yang diperlukan dalam pencapaian kinerja secara tidak langsung fasilitas – fasilitas yang terpenuhi tersebut dapat membantu kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya tersebut

4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan

Dengan keberadaan pekerjaan yang perusahaan berikan kepada karyawan sehingga dapat ikut mempengaruhi kinerja karyawan, karena karyawan akan merasa puas dan akan timbul kecintaan karyawan terhadap perusahaan dan pekerjaannya, maka kinerja mereka akan baik pula

5. Hubungan mereka dengan organisasi

Hubungan tempat kerja karyawan juga akan mempengaruhi kinerja karyawan secara tidak langsung karena hubungan mereka dengan organisasi kerja yang nyaman dan hubungan yang harmonis antara karyawan yang satu dengan yang lainnya maka

akan timbul semangat kerja karyawan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Sementara itu, Donnelly (1994) sebagaimana dikutip dalam (Kesumah, 2020), mengemukakan bahwa kinerja seorang individu dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Harapan mengenai imbalan
2. Dorongan
3. Kemampuan, kebutuhan dan sifat
4. Persepsi terhadap tugas
5. Imbalan internal dan eksternal
6. Persepsi tentang tingkat imbalan dan kepuasan kerja

2.2.3 Jenis-Jenis Kinerja

Menurut (Lestari, 2019) Dalam suatu organisasi dikenal tiga jenis kinerja yang dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Kinerja operasional (*operation performance*), kinerja ini berkaitan dengan efektivitas penggunaan setiap sumber daya yang digunakan oleh perusahaan seperti modal, bahan baku, teknologi dan lain. Sejauh mana penggunaan tersebut secara maksimal untuk mencapai keuntungan atau mencapai visi dan misinya.
2. Kinerja administratif (*administrative performance*), kinerja ini berkaitan dengan kinerja administrasi organisasi. Termasuk di dalamnya struktur administrative yang mengatur hubungan otoritas wewenang dan tanggung jawab dari orang yang menduduki jabatan. Selain itu, berkaitan dengan kinerja mekanisme aliran informasi antarunit kerja dalam organisasi.
3. Kinerja strategik (*strategic performance*), kinerja ini berkaitan atas kinerja perusahaan dievaluasi ketepatan perusahaan dalam memilih lingkungannya dan kemampuan adaptasi perusahaan, khususnya secara strategi perusahaan dalam menjalankan visi dan misinya.

2.2.4 Konsep Evaluasi Kinerja

Evaluasi merupakan kata yang berasal dari Bahasa Inggris yaitu “*Evaluation*” yang berarti sebagai penaksiran atau penilaian. Evaluasi merupakan suatu proses yang menentukan nilai untuk suatu hal atau objek yang berdasarkan kepada acuan-acuan tertentu dan untuk menentukan tujuan tertentu. Penilaian tersebut dapat bersifat netral, positif ataupun negatif atau merupakan suatu gabungan dari keduanya. Evaluasi lebih bersifat melihat kedepan dari pada melihat kesalahan-kesalahan yang ada dimasa lalu serta ditunjukkan untuk upaya peningkatan kesempatan demi keberhasilannya suatu program. Secara umum evaluasi adalah suatu proses identifikasi untuk mengukur/menilai apakah suatu kegiatan atau program yang di laksanakan sesuai dengan perencanaan atau tujuan yang ingin dicapai. Ada juga yang mengatakan bahwa arti evaluasi adalah suatu kegiatan mengumpulkan informasi mengenai kinerja sesuatu (metode, manusia, peralatan), dimana informasi tersebut akan dipakai untuk menentukan alternatif terbaik dalam membuat keputusan.

Menurut Anne Anastasi dalam (Hulu, 2023) arti evaluasi adalah proses sistematis untuk menentukan sejauh mana tujuan instruksional di capai oleh seseorang. Evaluasi merupakan kegiatan untuk menilai sesuatu secara terencana sistematis, dan terarah berdasarkan tujuan yang jelas. Sedangkan menurut Abdul Basir dalam (S. Harista, 2023), arti evaluasi adalah proses pengumpulan data yang deskriptif, informative, prediktif, dilaksanakan secara sistematis dan bertahap untuk menentukan kebijaksanaan dalam usaha memperbaiki pendidikan.

Evaluasi kinerja disebut juga “*Performance evaluation*” atau “*Performance appraisal*”. *Appraisal* berasal dari kata Latin “*appratiare*” yang berarti memberikan nilai atau harga. Evaluasi kinerja berarti memberikan nilai atas pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang untuk diberikan imbalan, kompensasi atau penghargaan. Menurut (Widyaningrum, 2020) Evaluasi kinerja merupakan cara yang paling adil dalam memberikan imbalan atau penghargaan kepada karyawan. Setiap

orang pada umumnya ingin berprestasi dan mengharapkan prestasinya diketahui dan dihargai orang lain.

Menurut Marwansyah (2016), menyatakan tujuan penilaian kinerja terdiri dari beberapa faktor yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengukur kinerja secara fair dan objektif berdasarkan persyaratan pekerjaan ini memungkinkan karyawan yang efektif untuk mendapat imbalan atas upaya mereka dan karyawan yang tidak efektif mendapat konsekuensi sebaliknya atas kinerja buruk.
2. Untuk meningkatkan kinerja dengan mengidentifikasi tujuan tujuan pengembangan yang spesifik.
3. Untuk mengembangkan tujuan karier sehingga karyawan dapat selalu menyesuaikan diri dengan tuntutan dinamika organisasi.

2.2.5 Indikator Pengukuran Kinerja

Menurut Robbins (2016) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan ataupun kinerja sebuah organisasi. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja:

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan (Robbins, 2016). Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.

2. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan (Robbin, 2016). Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja

karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain (Robbins, 2016). Kinerja Karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas karyawan tersebut.

4. Efektifitas

Efektifitas disini merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya (Robbins, 2016). Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh karyawan.

5. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan n, bimbingan dari atau pengawas (Robbins, 2016). Kinerja karyawan itu meningkat atau menurun dapat dilihat dari kualitas kerja karyawan, kuantitas kerja karyawan, ketepatan waktu karyawan dalam bekerja disegala aspek, efektifitas dan kemandirian karyawan dalam bekerja. Artinya karyawan yang mandiri, yaitu karyawan ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Ratminto dalam (Suryantoro & Kusdyana, 2020) dimana Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Makin majunya peradaban manusia, menuntut semakin banyak dan beragamnya kebutuhan pelayanan publik. Pemerintah harus melakukan provisi/provisi barang/jasa publik yang makin banyak dan berkualitas pada saat kondisi sosial dan ekonomi semakin maju.

Selanjutnya menurut Suryantoro & Kusdyana (2020) Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan

merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Sementara itu, Menurut Wasistiono dalam (Mamangkey, dkk, 2019), pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Peraturan MENPANRB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik ialah :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya tariff
5. Produk pelayanan
6. Penanganan, saran dan masukan

2.3.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi:

1. Pelayanan Administratif

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).

2. Pelayanan Barang

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimannya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telpon.

3. Pelayanan Jasa

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoprasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

4. Pelayanan Regulatif

Yaitu pelayanan melalui penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

2.3.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan atau tugas pelaksanaan perintah perundang-undangan. Bersifat adaptif karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung

dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik dibidang administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut.

Menurut Lijan Poltak Sinambela dalam (Suryantoro & Kusdyana, 2020) mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektifitas.

4. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Atep Adya Bharata dalam (Suryantoro & Kusdyana, 2020) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

1. Penyedia Layanan

2. Penerima Layanan
3. Jenis Layanan
4. Kepuasan Pelanggan

Dari beberapa unsur-unsur diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan pelayanan publik melibatkan penyedia layanan dan penerima layanan, dimana setiap jenis layanan yang diberikan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan atau pelanggan.

2.4 Penelitian terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Harista (2023)	Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Kota Bekasi	Domain penelitian digali dengan berlandaskan pada tiga dimensi teoritis yaitu: kepercayaan, daya tanggap, dan kinerja pemerintah dalam penyampaian layanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa evaluasi kinerja pemerintah daerah memiliki penilaian yang positif dan signifikan terhadap kemampuan untuk memberikan layanan publik yang efisien. Namun, dimensi daya tanggap harus ditingkatkan lebih lanjut.
2	Labib, dkk (2022)	Kinerja Pemerintah Desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran	Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada dimensi produktivitas belum dapat dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator Pemerintah desa dapat melakukan inovasi pelayanan yang dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pemerintah desa tersebut belum dapat dilakukan dengan baik. Pada dimensi kualitas layanan belum dapat dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut disebabkan masih pada indikator

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa terkait pelayanan publik belum berjalan dengan baik. Pada dimensi responsivitas sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut disebabkan semua indikator sudah dilaksanakan dan berjalan dengan baik oleh Pemerintahan Desa Cijuang. Pada dimensi akuntabilitas sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat diketahui dari indikator – indikator pada dimensi akuntabilitas sudah berjalan dengan baik.
3	Aminuddin, dkk (2022)	Evaluasi kinerja aparatur dalam pelayanan public di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur pemerintah Desa Woerahi belum berjalan dengan baik. Komitmen kerja aparat Desa Woerahi dalam bekerja masih rendah, hal ini membuat kedisiplinan aparat dalam pelaksanaan prinsip pelayanan publik tidak berjalan dengan baik. Ketepatan waktu pemerintah Desa Woerahi dalam bekerja juga masih belum optimal. Kenyamanan pelayanan pemerintah Desa Woerahi juga belum optimal. Meskipun demikian, secara kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Woerahi sudah cukup baik, Kuantitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Woerahi juga sudah cukup baik. Selain itu efektivitas dalam pemanfaatan teknologi dan sumber daya juga cukup baik dilakukan oleh pemerintah Desa Woerahi. Kemandirian aparat desa dalam menjalankan tugasnya juga sudah

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			cukup baik.
4	Lumempow, dkk (2021)	Evaluasi kinerja Pemerintah Desa dalam menjalankan tugas dan fungsi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi kinerja pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan fungsi dari aspek kualitas kerja hanya satu program kerja yang tertata dengan baik; pembagian kerja dan jadwal piket sebagai cara yang digunakan untuk mempercepat dan mengatur waktu; seluruh pekerjaan telah dibagi habis berdasarkan tugas, pokok, dan fungsi; komitmen secara organisasi Aparatur Desa tidak diikuti oleh komitmen secara pribadi.
5	Ganda , dkk (2022)	Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik	Untuk melihat kualitas pelayanan Secara garis besar ada 4 (empat) unsur pokok dalam konsep pelayanan yang unggul, yaitu 1). Kecepatan; 2). Ketepatan; 3). Keramahan; 4). Kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak excellence bila ada komponen yang kurang, dari hasil penelitian dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang ada di Desa Watudambo dapat dikatakan kurang berkualitas, hal ini disebabkan kurangnya sumberdaya manusia yakni aparat dan sarana dan prasarana terutama kantor desa.

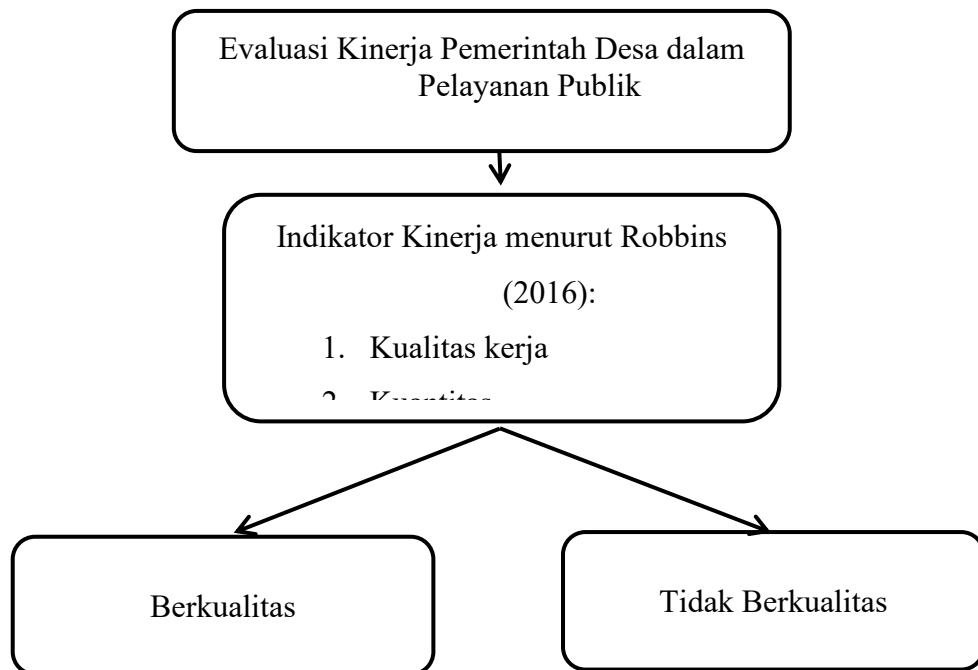
Sumber : *Olahan penulis, 2025*

2.5 Kerangka Konseptual

Menurut Sugiyono (2017), kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor

yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Sistem ini dimaksudkan untuk mengkoordinir penulis dalam memimpin pemeriksaan, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pengambilan informasi. Berdasarkan definisi diatas, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber: Olahan Penulis, (2025)

Desa Hilimbowo Idanoi menjadi objek yang akan diteliti. Pada penelitian ini, peneliti akan berfokus untuk melihat bagaimana peranan kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan kinerja pemerintah Desa Hilimbowo idanoi kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli. Selain itu, sesuai dengan rumusan masalah peneliti akan berusaha untuk mencari tau apa saja faktor lain yang mempengaruhi kinerja pemerintahan desa Hilimbowo Idanoi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.