

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **1.1. Penelitian Terdahulu**

1. Christhna Dwi, Ismail Sumampow, Frans C. Singkoh (2017) dalam penelitian yang berjudul Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Tinompo Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara, menyatakan bahwa penelitian yang 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. Nur'aini Muslim dan Irwan Nasution (2014) dalam penelitian yang berjudul Kinerja Aparat Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Desa Pantai Labu Pekan menunjukkan bahwa desa dibentuk atas prakarsa masyarakat dengan memperhatikan asal usul desa dan kondisi sosial budaya masyarakat setempat. Pembentukan desa harus memenuhi persyaratan, diantaranya

jumlah penduduk, luas wilayah, bagian wilayah kerja perangkat, dan sarana serta prasarana pemerintahan. Kinerja Aparat Desa adalah kegiatan penyelenggaraan pemerintahan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa. Badan Permusyawaratan Desa adalah Lembaga legislasi dan pengawasan dalam hal pelaksanaan peraturan desa, anggaran pendapatan dan belanja desa dan keputusan Kepala Desa. Aparat desa adalah sebagai bagian dari pemerintah bekerja secara baik dan benar dalam mendampingi Kepala Desa khususnya dalam melakukan pengelolaan administrasi desa maupun tentang pengelolaan data-data yang berkaitan dengan desa dan pelayanan kepada masyarakatnya. Untuk menyelesaikan pekerjaannya masing-masing aparatur desa harus melakukan kerjasama dengan rekan kerjanya yang diharapkan mampu untuk membantu menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya, dimana aparatur tersebut berkolaborasi dengan rekan kerja dalam satu pekerjaan agar pekerjaan tersebut dapat selesai tepat pada waktunya. Umumnya Kepala Desa selalu berharap agar perangkat desanya dapat diajak untuk bekerjasama dalam suatu pekerjaan, misalnya dalam administrasi desa, pelayanan kepada masyarakat, pembangunan desa dan hal-hal lain yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja perangkat desa.

3. Rendra Risto Wuri, Markus Kaunang, Novie Revlie Pioh (2017) dalam penelitian yang berjudul Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow), mengatakan tuntutan dalam peningkatan kinerja aparatur pemerintah semakin gencar disuarakan,

mengingat setelah terjadinya reformasi di Indonesia, peran aparatur pemerintah sebagai pelayan publik menjadi sorotan utama bagi masyarakat, perubahan paradigma apatur yang dulunya adalah seorang penguasa menjadi seorang pelayan masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Singingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow, dengan tujuan untuk mengetahui kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik kepada warga desa, metode yang digunakan adalah kualitatif dimaksudkan agar dapat lebih fleksibel dan leluasa menggali dan mengkaji lebih dalam lagi permasalahan penelitian ini, informan yang ditetapkan adalah kepala desa, perangkat desa, badan permusyawaratan desa, tokoh masyarakat, tokoh agama, dan masyarakat desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ketiga indicator kinerja yaitu produktivitas belum cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kualitas layanan sudah cukup baik, akuntabilitas dalam penerapan standar pelayanan dibidang administrasi kependudukan masih belum cukup baik, hal ini dilihat dari aturan dan norma serta etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat.

4. Siti Aisyah (2017) dalam penelitian yang berjudul Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Di Desa Matang Labong Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas menunjukkan hasil bahwa kinerja aparatur di Desa Matang Labong masih belum terlaksana sesuai dengan pelaksanaan aparatur desa menurut UU No 6 Tahun 2014 tentang Desa. Hal tersebut dapat dilihat dari aspek kuantitas aparatur juga masih rendah dimana ketepatan pelaksanaan pelayanan publik masih tertunggak dan lama,

masalah tersebut disebabkan karena pengetahuan aparatur desa menggunakan komputer masih rendah sehingga dalam bekerja masih manual. Aspek kualitas aparatur Desa Matang Labong masih rendah dimana sebagian besar aparatur desa masih belum bisa menjalankan tupoksinya masing-masing dan pendidikan belum sesuai dengan kualifikasi (beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh aparatur desa). Aspek Ketepatan waktu dalam bekerja juga masih tidak efektif, hal tersebut disebabkan karena aparatur desa bukan saja bekerja di kantor Desa Matang Labong tetapi aparatur desa juga mempunyai pekerjaan pokok sebagai petani dan berkebun, sehingga dalam bekerja masih menyesuaikan waktu dengan pekerjaan mereka sehari-hari yaitu bertani dan berkebun.

Selain itu untuk memastikan bahwa penelitian terdahulu pada proposal ini merupakan penelitian yang berbeda dapat dilihat pada tabel persamaan, perbedaan dan konsep utama penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis untuk itu dapat dilihat pada 2.1 di bawah ini.

Tabel 2.1. Persamaan, Perbedaan dan Konsep Utama Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian Tedahulu	Persamaan	Perbedaan
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penulis (Tahun terbit ): Christhina Dwi, Ismail Sumampow, Frans C. Singkoh (2017)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode penelitian yang di gunakan memiliki persamaan yaitu kualitatif deskriptif,</li> <li>• Terdapat persamaan pembahasan yaitu:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi Desa Tinompo Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara.</li> <li>• Indikator penelitian yang di gunakan ada</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jenis Karya (Penerbit): Jurnal Penelitian (Jurnal Efektif).</li> <li>• Judul. Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Tinompo Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara.</li> </ul>	<p>Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa.</p>	<p>tiga yaitu: Reponsivitas, Responsibilitas dan akuntabilitas.</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penulis (Tahun Penerbit): Nur'aini Muslim dan Irwan Nasution (2014).</li> <li>• Jenis Karya (Penerbit): Jurnal penelitian (Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA).</li> <li>• Judul: Kinerja Aparat Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Desa Pantai Labu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat persamaan pembahasan yaitu. Kinerja Aparat Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Desa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi Desa Pantai Labu Pekan</li> <li>• Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan observasional</li> <li>• Indikator yang di gunakan adalah kerjasama, kedisiplinan, kreatifitas dan tanggung jawab</li> </ul>

3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penulis (Tahun penerbit): Rendra Risto Wuri, Markus Kaunang, Novie Revlie Pioh (2017).</li> <li>• Jenis karya (Penerbit): jurnal penelitian (Jurnal Eksekutif)</li> <li>• Judul: Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow).</li> </ul>	<p>Terdapat persamaan dalam pembahasan ini adalah Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.</p> <p>Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow</li> <li>• Indikator yang digunakan ada tiga yaitu kualitas layanan, produktivitas dan akuntabilitas</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penulis (Tahun penerbit): Siti Aisyah (2017)</li> <li>• Jenis karya (Penerbit): Jurnal Penelitian (Governance: ilmu Pemerintahan)</li> </ul>	<p>Terdapat persamaan dalam penelitian ini adalah Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi penelitian Desa Matang Labong Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas</li> <li>• Indikator yang digunakan ada tiga indikator yaitu,</li> </ul>

	Universitas Tanjungpura) • Judul: Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Di Desa Matang Labong Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas.	• Metode penelitian yang di gunakan adalah kualitatif	kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu.
--	---	---	---

Sumber: Hasil olahan data sekunder, 2024.

## 1.2. Landasan Teori

### 1.2.1. Kinerja

#### 2.2.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari kata *job performance* yaitu prestasi kerja yang dicapai seseorang. Istilah kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai penampilan, unjuk kerja, atau prestasi (Yeremias T. Keban 2004:191). *Performance* diterjemahkan menjadi kinerja, ju ga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja, penampilan kerja (Lembaga Administrasi Negara; 1992). Menurut Mangkunegara (2004:67) pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dalam melakukan suatu pekerjaan, seorang pegawai hendaknya memiliki kinerja yang tinggi. Akan tetapi hal tersebut sulit untuk dicapai, bahkan banyak pegawai yang memiliki kinerja yang rendah atau semakin menurun walaupun telah banyak memiliki pengalaman kerja dan lembaga pun telah banyak melakukan pelatihan maupun pengembangan terhadap sumber daya manusianya, untuk dapat meningkatkan kemampuan dan motivasi kerja pegawainya. Kinerja pegawai yang rendah akan menjadi suatu permasalahan bagi sebuah organisasi atau lembaga, karena kinerja yang dihasilkan pegawai tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi. Untuk memberikan gambaran tentang kinerja pegawai, berikut ini adalah beberapa penjelasan yang berkaitan dengan kinerja pegawai.

Dalam kamus Bahasa Inggris (dalam Melinda:2005) kinerja diartikan sebagai "*Performance is ability to perform, capacity achieve and desired result (Webster third)*". (New International dictionary:1966). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikatakan kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja.

Dari pengertian diatas bahwa kinerja merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya serta hasil pekerjaannya. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam sebuah organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Bernardin dan Russel dalam Yeremias T. Keban (2004 : 192) mengartikan kinerja sebagai *the record of outcomes produced on a*

*specified job function or activity during a specified time period.* Dalam definisi ini, aspek yang ditekankan oleh kedua pengarang tersebut adalah catatan tentang outcome atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu. Dengan demikian kinerja hanya mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang pegawai selama periode tertentu dan tidak termasuk karakteristik pribadi pegawai yang dinilai. Sedangkan Suyadi Prawirosentono (1999 : 2) mendefinisikan kinerja sebagai performance, yaitu 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.

Definisi kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Bastian dalam Hessel Nogi Tangkilisan (2005:175) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut. Senada dengan pendapat Bastian dalam Hessel Nogi Tangkilisan tersebut, *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy* Tahun 2003 dalam Yeremias T. Keban (2004:193) juga menyebutkan kinerja dapat memberikan gambaran tentang seberapa jauh organisasi mencapai hasil ketika dibandingkan dengan pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan.

Menurut Gomes (1999) kinerja adalah suatu hasil yang di capai sebagai akibat dari sebagai akibat atau perbuatan atau tindakan yang di lakukan oleh satu instansi. Sementara itu konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua

segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Gronlund dalam bukunya "*human competence engineering worthy performance*" memberikan pendapatnya seperti yang dikutip oleh Rahman Arif (1997:26) kinerja adalah penampilan perilaku kerja yang ditandai oleh keluwesan gerak, ritme atau urutan kerja yang sesuai dengan prosedur sehingga diperoleh hasil yang memenuhi syarat berkualitas, kecepatan dan jumlah. Kinerja juga dapat diartikan sebagai prestasi yang dapat dicapai organisasi dalam suatu periode tertentu. Prestasi yang dimaksud adalah efektifitas operasional organisasi baik dari segi manajerial maupun ekonomis operasional.

Dengan kinerja kita dapat mengetahui sampai seberapa besar peringkat prestasi keberhasilan atau bahkan mungkin kegagalan seseorang karyawan dalam menjalankan amanah yang diterimanya. Sedangkan kinerja sumber daya manusia merupakan istilah yang bersal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* artinya prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. definisi kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Bambang Kusriyanto (1991:3) dalam Buku Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (Mangkunegara, 2005 : 9) adalah Perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam).

Konsep Kinerja Bernardin dan Russel dalam Ruky (2002:15) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut:

*“performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period”.*

Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu. Menurut Gibson, dkk (2003:355), *job performance* adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja lainnya.

Sementara menurut Ilyas (1999:99), kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Selanjutnya Mangkunegara (2005 : 9), mengemukakan bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja (*performance*) dapat diartikan sebagai penampilan kerja seorang pegawai terhadap organisasi dimana ia bernaung dan merupakan gabungan antara kemampuan dan usaha yang dilakukan untuk menghasilkan kinerja terbaik.

Berdasarkan pengertian-pengertian kinerja di atas, maka dapat dinyatakan bahwa kinerja adalah kemampuan untuk merealisasikan kemampuan kerja pegawai sesuai dengan tugas dan tanggung jawab dari pekerjaan yang diembannya. Maka peningkatan kinerja pegawai adalah proses

untuk meningkatkan kemampuan kerja, penampilan kerja atau performance kerja seseorang yang dapat dilakukan dengan berbagai cara.

### **2.2.1.2 Aspek-Aspek Standar Kinerja**

Adapun aspek-aspek kinerja adalah sebagai berikut: (1) Quality of work (kualitas kerja), Promptness (ketepatan waktu), Initiative (inisiatif diri), (4) Capability (kemampuan), (5) Communication (komunikasi) (T.R Mitchell dalam Sedarmayanti 2001:51).

Menurut HasibuanMalayu S.P (2018:89), mengemukakan bahwa aspek-aspek kinerja mencakup sebagai berikut:

1. Kesetiaan
2. Hasil Kerja
3. Kejujuran
4. Kedisiplinan
5. Kreativitas
6. Kerja sama.
7. Kepemimpinan
8. Kepribadian
9. Prakarsa
10. Kecakapan.

Menurut Husein Umar (1997:266) membagi aspek-aspek kinerja sebagai berikut:

1. Mutu Pekerjaan
2. Kejujuran Karyawan

3. Inisiatif
4. Kehadiran
5. Sikap
6. Kerjasama
7. Keandalan
8. Pengetahuan tentang pekerjaan
9. Tanggung jawab
10. Pemanfaatan waktu kerja

#### **2.2.1.3 Unsur-Unsur Kinerja**

Selanjutnya B Sastrohardiwiryo (2002) menjelaskan bahwa umumnya unsur-unsur kinerja adalah sebagai berikut:

##### 1) Kesetiaan

Kesetiaan yang dimaksud adalah tekad dan kesanggupan didalam mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Tekad dan kesanggupan tersebut harus dibuktikan dengan sikap dan tingkah laku tenaga kerja yang bersangkutan dengan kegiatan sehari-hari serta dalam perbuatan melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Kesetiaan tenaga kerja terhadap suatu perusahaan sangat berhubungan dengan pengabdian. Pengabdian yang dimaksud adalah sumbangan pikiran dan tenaga yang ikhlas dengan mengutamakan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi

2) Prestasi kerja

Prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Pada umumnya prestasi kerja seorang tenaga kerja dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan pengalaman, dan kesanggupan tenaga kerja yang bersangkutan.

3) Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang tenaga kerja dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu. Serta dapat mengambil resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.

4) Ketaatan

Ketaatan adalah kesanggupan seorang tenaga kerja untuk mentaati segala aturan dan ketentuan serta pertauran perundang-undangan yang berlaku, mentaati peraturan kedinasan yang diberikan oleh atasan yang berwenang, serta kesanggupan untuk tidak melanggar larangan yang telah ditentukan oleh perusahaan maupun pemerintah, baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

5) Kejujuran

Merupakan ketulusan hati tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan serta kemampuan untuk tidak menyalah gunakan wewenang yang telah dibebankan kepadanya.

6) Kerjasama

Merupakan kemauan tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang telah diamanatkan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

7) Prakarsa

Adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk mengambil suatu keputusan ataupun tindakan yang diperlukan tanpa diperintah oleh manajemen lainnya.

8) Kepemimpinan

Adalah kemampuan yang dimiliki seorang tenaga kerja untuk meyakinkan orang lain (tenaga kerja lain ) sehingga dapat dikerahkan secara maksimal untuk melaksanakan tugas pokok. Penilaian unsure kepemimpinan bagi tenaga kerja yang mempunyai keyakinan dalam perusahaan, bagi top manajemen. Middle manajemen maupun lower manajemen.

#### **2.2.1.4 Standar Pengukuran Kinerja**

Berbicara mengenai penilaian kerja, erat kaitannya dengan standar kinerja, karena standar kinerja perlu dirumuskan untuk dijadikan acuan dalam comparative standar (standar perbandingan). Standar perbandingan terhadap apa yang dicapai dengan apa yang diharapkan. Dengan kata lain standar tersebut dapat dijadikan patokan dalam menilai tanggung jawab terhadap apa yang dilakukan.

Agus Dharman (1991) mengungkapkan pengukuran kinerja dapat berfungsi sebagai target / sasaran, sebagai informasi yang dapat digunakan

para pegawai dalam mengarahkan usaha-usaha mereka melalui serangkaian prioritas tertentu. Dengan demikian peningkatan kinerja yang efektif dapat mempengaruhi sekaligus dua hal yaitu: kualitas kerja dan produktifitas.

Dalam melakukan penilaian terhadap kinerja pegawai ada beberapa hal yang dijadikan sebagai tolak ukur atau standar yang sering digunakan dalam melakukan penilaian kinerja. Standar kinerja itu sendiri dirumuskan sebagai tolak ukur untuk mengadakan perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang diharapkan dan kaitannya dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Standar tersebut dapat dijadikan ukuran dalam mengadakan pertanggungjawaban terhadap apa yang dilakukan.

Eckel etal dalam tim penyusun pengembangan sistem akuntabilitas kinerja pemerintah (200;16) menyatakan bahwa kerangka pengukuran kinerja adalah sebagai berikut:

1. Membangun kebijakan korporasi termasuk sasaran umum
2. Menciptakan ukuran kinerja
3. Menciptakan sistem untuk pengumpulan dan melaporkan informasi
4. Menerapkan program, pemantauan, menciptakan dan menerapkan tanggapan-tanggapan korporasi terhadap hasil kerja.

Selain itu ada beberapa persyaratan yang mesti dipenuhi dalam standar pengukuran kinerja diantaranya adalah:

1. Standar kinerja haruslah relevan dengan individu dan organisasi
2. Standar kinerja haruslah membedakan antara pelaksana pekerjaan yang baik, sedang dan buruk.
3. Standar kinerja haruslah dinyatakan dengan angka-angka

4. Standar kinerja haruslah mudah diukur
5. Standar kinerja haruslah dipahami oleh karyawan atas pengawas Standar kinerja haruslah memberikan penafsiran tidak mendua

Adapun kriteria penilaian kinerja yang baik menurut Payaman C. Simanjuntak (2005:115) memiliki sejumlah cirri, yaitu:

1. Harus mampu diukur dengan cara yang dapat dipercaya
2. Harus mampu membedakan individu-individu sesuai dengan kinerja mereka
3. Harus sensitif terhadap masukan dan tindakan dari pemegang jabatan
4. Harus dapat diterima oleh individu yang mengetahui kinerjanya sendiri dinilai.

Dengan kriteria yang dapat dijadikan tolak ukur, maka penilaian terhadap kinerja pegawai akan dirasakan akurat, karena didasarkan pada standar-standar yang sudah jelas. Penetapan indikator kinerja menurut LAN-RI, yaitu merupakan proses identifikasi dan klasifikasi indikator kinerja melalui system pengumpulan dan pengolahan data atau informasi untuk menentukan kinerja kegiatan, program, dan kebijakan.

#### **2.2.1.5 Indikator-Indikator Kinerja**

Menurut Hadari Nawawi (2006:34) mengatakan bahwa kinerja adalah gabungan dari tiga faktor yang terdiri dari:

- (1) Pengetahuan, khususnya yang berhubungan dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dalam bekerja. Faktor ini mencakup jenis dan jenjang pendidikan serta pelatihan yang pernah diikuti dibidangnya.

- (2) Pengalaman, yang tidak sekedar berarti jumlah waktu atau lamanya bekerja, tetapi berkenaan juga dengan substansi yang dikerjakan dalam waktu yang cukup lama akan meningkatkan kemampuan dan mengerjakan suatu bidang tertentu.
- (3) Kepribadian, berupa kondisi didalam diri seseorang dalam menghadapi bidang kerjanya, seperti minat, bakat, kemampuan bekerjasama, kejujuran, motivasi kerja, dan sikap terhadap pekerjaan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat diketahui bahwa yang menjadi indikator dari kinerja adalah:

- a. Pengetahuan
- b. Pengalaman
- c. Kepribadian

**a) Pengetahuan**

Pengetahuan diperlukan sebagai dukungan dalam menumbuhkan rasa percaya diri maupun sikap dan perilaku setiap hari, sehingga dapat dikatakan bahwa pengetahuan merupakan fakta yang mendukung tindakan seseorang. Pengetahuan memiliki 6 tingkatan, yaitu:

1. Tahu

Kemampuan untuk mengingat sesuatu materi yang telah dipelajari, dari seluruh bahwa yang dipelajari atau rangsangan yang diterima. Cara kerja untuk mengukur bahwa orang tahu tentang apa yang dipelajari antara lain: menyebutkan, menguraikan, mengidentifikasi dan mengatakan.

2. Memahami

Kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui dan dapat menginterpretasikan materi tersebut secara benar.

### 3. Aplikasi

Kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi atau kondisi yang sebenarnya. Aplikasi disini dapat diartikan sebagai pengguna hukum-hukum, rumus, metode, prinsip-prinsip dan sebagainya.

### 4. Analisa

Kemampuan untuk menjabarkan materi atau suatu objek dalam suatu komponen-komponen, tetapi masih dalam struktur organisasi dan masih ada kaitannya satu sama lain. Kemampuan analisis dapat dilihat dari penggunaan kata kerja seperti kata kerja mengelompokkan, menggambarkan, memisahkan.

### 5. Sintesis

Kemampuan untuk meghubungkan bagian-bagian dalam bentuk keseluruhan yang baru, dengan kata lain sintesis adalah suatu kemampuan untuk menyusun formulasi baru dari formulasi yang ada.

## 6. Evaluasi

Kemampuan untuk melakukan penelitian terhadap suatu materi atau objek tersebut berdasarkan suatu cerita yang sudah ditentukan sendiri atau menggunakan kriteria yang sudah ada.

### **b) Pengalaman**

Pengalaman kerja adalah suatu kemampuan, pengetahuan dan kerampilan seorang yang di peroleh rentang waktu atau masa kerja yang di tempuh untuk pekerjaan tertentu melalui tindakan, reaksi kecekaan dan berbagai percobaan yang telah di lakukan. Semakin luas pengalaman kerja seseorang maka semakin trampil seseorang dalam melakukan pekerjaan dan semakin sempurna pula pola berfikir dan sikap dalam bertindak untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan. (Muchlis Riadi, 2020:20).

Dari uraian tersebut diatas dapat kita ketahui bahwa pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya. Orang yang lebih lama bekerja tentu akan makin banyak pengalamannya dibidang tertentu dalam bekerja apabila dibandingkan dengan orang yang baru bekerja. Seseorang yang mempunyai pengalaman dalam bekerja akan dengan mudah menyelesaikan setiap pekerjaannya dan pekerjaannya juga sangat baik. Karena sudah banyak lika liku pekerjaan yang dilewatinya.

### c) Kepribadian

Kepribadian adalah keseluruhan cara dimana seorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan individu lain. Kepribadian paling sering dideskripsikan dalam istilah sifat yang bisa diukur yang ditunjukkan oleh seseorang.

Mengenai kepribadian ini Allport (dalam Alwisol, 2004:273) mengagaskan bahwa kepribadian adalah organisasi dinamik dalam bentuk psikofisik individu yang menentukan penyesuaian yang unik dengan lingkungannya sehingga kepribadian sangat berpengaruh dalam meningkatnya kinerja suatu individu.

Penetapan indikator harus berdasarkan pada masukan (*input*), keluaran (*output*), hasil (*Out-comes*), manfaat (*benefit*) dan dampak (*impact*). Dengan demikian indikator kinerja dapat digunakan untuk mengevaluasi: (1) Tahapan perencanaan, (2) Tahap Pelaksanaan, dan (3) Tahap setelah kegiatan selesai dan berfungsi.

Menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah:

#### (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: 260). 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: 260).

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: 261). 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 menaikan hasil dari setiap unit dalam menggunakan sumber daya (Robbins, 2016: 261). 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, bimbingan dari atau pengawas (Robbins, 2016: 261). 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.

McDonald dan Lawton dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:174) mengemukakan indikator kinerja antara lain: *output oriented measures throughput, efficiency, effectiveness*. Selanjutnya indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- 1) *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:175) menjelaskan tentang indikator yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi, yang terdiri atas beberapa faktor berikut:

1. *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.
2. *Reliability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.
5. *Emphaty* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers.

Dwiyanto (2006:50-51), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

#### 1) Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas 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 semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

## 3) Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan 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 implisit.

## 5) Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik 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 dasar 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 dinilai 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.

### **1.2.2. Pemerintahan Desa**

#### **1.2.2.1. Pengertian Pemerintah Desa**

Secara definitif “pemerintah” itu mempunyai arti luas dan arti sempit, dalam arti luas Pemerintahan itu meliputi seluruh organ kekuasaan dalam Negara yaitu legislative, eksekutif, dan yudikatif. Bahkan dalam arti luas ini pemerintahan diartikan sebagai pelaksanaan tugas seluruh badan-badan, lembaga-lembaga yang di serahi wewenang untuk mencapai tujuan Negara. Tetapi dalam arti yang sempit pemerintah hanya menyangkut organisasi fungsi-fungsi yang menjalankan tugas Pemerintah (eksekutif) yang bisa dilakukan oleh kabinet dan

aparatus-aparatusnya dari tingkat pusat ke daerah. Pemerintahan tidak lain adalah organisasi yang mengatur dan menyelenggarakan urusan Negara. Tanpa Pemerintah, sulit dibayangkan suatu Negara dapat berjalan dengan baik.

Fungsi Pemerintah antara lain adalah menegakkan hukum, mengadakan perdamaian, dan menyelaraskan kepentingan-kepentingan masyarakat yang bertentangan agar dapat menjalankan fungsi dengan baik dan efektif, Pemerintah dapat menggunakan atribut hukum dan Negara, yakni kedaulatan. Karenanya Pemerintah terkadang memegang monopoli untuk menjalankan paksaan fisik secara legal hingga dalam keadaan seperti ini timbul anggapan bahwa Pemerintahan identik dengan Negara. Diantara pemikir politik barat yang melihat adanya persamaan antara Negara dengan Pemerintah adalah Roger Saltou, Leon Dudit, dan Harold J. Laski. Ditinjau dari segi praktisnya hakikat Negara dan Pemerintahan berbeda.

Adapun kata “pemerintah” itu sendiri mengandung arti: 1). Proses, cara, perbuatan pemerintah, 2). Segala urusan yang dilakukan Negara dalam penyelenggaraan masyarakat dan kepentingan Negara. Dengan demikian, Pemerintahan dapat diartikan sebagai proses pelaksanaan urusan Negara yang dilakukan dalam rangka mewujudkan ketertiban masyarakat, kesejahteraan rakyat, dan keselamatan Negara.

Dalam Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota dibentuk pemerintahan Desa yang terdiri dari Kepala Desa, Badan Permusyawaratan Desa (BPD), dan perangkat Desa sebagai unsure penyelenggaraan Pemerintah Desa. Perangkat Desa terdiri dari Sekretaris desa diisi dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi

persyaratan. Pembentukan, pengapusan dan penggabungan Desa dengan memperhatikan asal usul dan prakarsa masyarakat.

Pemerintah Desa merupakan tingkat Pemerintahan Negara mempunyai kekuasaan umum berada tingkat yang paling bawah, dan merupakan mniatur Pemerintahan Neagara, Pemerintahan Desa mempunyai kewenangan dan kekasaan sendiri dalam pengaturan serta mengurus wilayahnya dan di tentukan oleh kebjakan seorang Kepala Desa deangn pertimbangan dari Badan Perwakilan Desa (BPD).Pemerintahan Desa dalam menjalankan rada pemerintahannya di bantu oleh perangkat Desa,keberhasilan sangat bergantung pada bagaimana pengaruh kinerja aperatur Pemerintahan Desa dalam Menetapkan posisinya sebagai pelayanan dan pengayom masyarakat dalam segala aspek kehidupan masyarakat.

#### **1.2.2.2. Otonomi Desa**

Secara historis desa merupakan cikal bakal terbentuknya masyarakat politik dan Pemerintahan di Indonesia jauh sebelum Negara bangsa ini terbentuk. Struktur sosial sejenis desa, masyarakat adat dan lain sebagainya telah menjadi institusi sosial yang mempunyai posisi yang sangat penting. Desa merupakan institusi yang otonom dengan tradisi, adat istiadat dan hukumnya sendiri iserta relatif mandiri. Hal ini antara lain ditunjukkan tingkat keragaman yang tinggi membuat desa mngkin merupakan wujud bangsa yang paling kongkret.

UU Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang dilator belakangi dengan perubahan fungsi BPD menjadi Badan Permusyawaratan

Desa, sehingga tidak ada lagi fungsi kontrol terhadap kepala desa. Hal ini mengisaratkan bahwa desa belum sepenuhnya otonom sebagai suatu entitas yang berdaya secara politik ekonomi.

Desa memiliki hak otonomi asli berdasarkan hukum adat, dapat menentukan susunan Pemerintahan, mengatur an mengatur dan mengurus rumah tangga, serta memiliki kekayaan dan asset. Oleh karena itu, aksistensi desa perlu ditegaskan unrtuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat Desa. Namun, deregulasi dan penataan Desa pasca beberapa kali amandemen terhadap konstitusi Negara serta peraturan perundangannya menimbulkan perspektif baru tentang pengaturan Desa di Indonesia. Dengan di undangannya Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, sebagai sebuah kawasan yang otonom memang diberikan hak-hak istimewa, diantaranya adalah terkait pengelolaan keuangan dan alokasi dana Desa, pemilihan Kepala Desa serta Proses Pembangun Desa.

Otonmi desa merupakan otonomi asli, bulat, dan utuh serta bukan merupakan pemberian dari Pemerintah. Sebaliknya pemerintahan berkewajiban menghormati otonomi asli yang dimiliki oleh desa tersebut. Sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asi berdasarkan hak istimewa, desa dapat melakukan perbuatan hukum baik hukum public maupun hukum perdata, memiliki kekayaan, harta benda serta dapat di tuntutan dan menuntut di depan pengadilan. Bagi Desa, otonoi yang dimiliki oleh daerah maupun provinsi maupun daerah kabpaten dan daerah kota. Otonomi yang dimiliki oleh daerah adalah berdasarakan asal usul dan adat istiadatnya, bukan bersarkan penyerahan wewenang dari pemerintah.

Desa ataupun nama lainnya, yang selanjutnya disebut Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki wewenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dalam system Pemerintahan nasional dan berada di daerah kabupaten. Landasan pemikiran yang perlu dikembangkan saat ini adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokrasi, dan pemberdayaan masyarakat.

Daerah Kabupaten/Kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan. Otonomi desa merupakan hak, wewenang dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakatan berdasarkan hak asal-usul dan nilai-nilai sosial budaya yang ada pada masyarakat untuk tumbuh dan berkebangsan mengikuti perkembangan desa tersebut. Urusan pemerintahan berdasarkan asal-usul desa, urusan yang menjadi wewenang pemerintahan kabupaten/kota diserahkan pengaturannya pada desa.

Namun harus selalu diingat bahwa tiada hak tanpa kewajiban, tiada wewenang tanpa tanggungjawab dan tiada kebebasan tanpa batas. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan hak, kewenangan dan kebebasan dalam penyelenggaraan otonomi desa harus tetap menjunjung nilai-nilai tanggungjawab terhadap Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan menekankan bahwa desa adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan oleh bangsa dan Negara Indonesia. Pelaksanaan hak, wewenang dan kebebasan otonomi desa menuntut tanggungjawab untuk memelihara integritas, persatuan dan kesatuan bangsa dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan

tanggungjawab untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat yang dilaksanakan dalam koridor peraturan perundang-undangan yang berlaku.

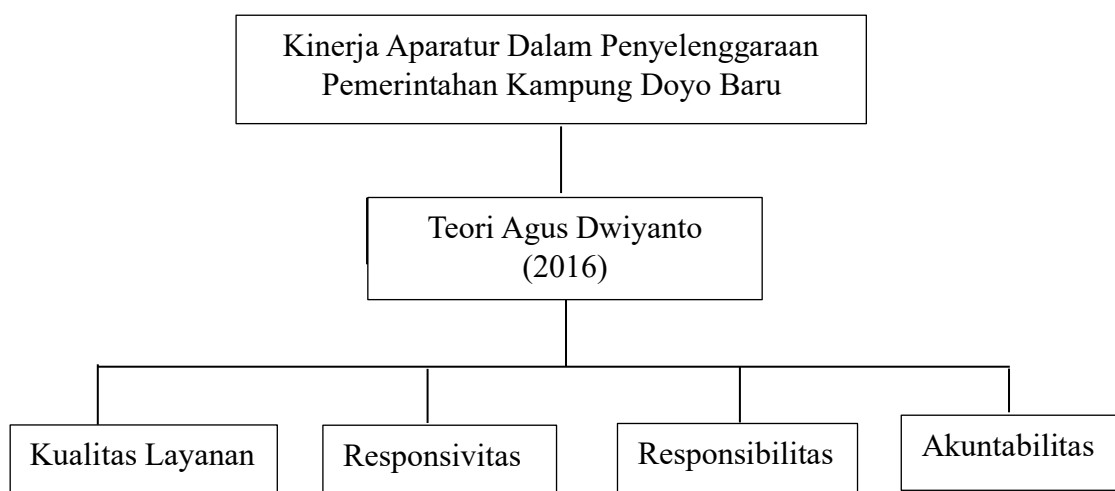
Menurut UU No Tahun 2014 tentang desa pasal 18 kewenangan desa meliputi kewenangan dibidang penyelenggaraan Pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul dan adat-istiadat desa. Dan menurut pasal 19 UU No 6 Tahun 2014 tentang desa kewenangan desa meliputi:

1. Kewenangan berdasarkan hak asal-usul
2. Kewenangan lokal berskala desa
3. Kewenangan yang ditugaskan oleh pemerintah daerah provinsi, atau Pemerintah daerah Kabupaten/Kota dan
4. Kewenangan lain yang ditugaskan oleh Pemerintah, Pemerintah daerah provinsi/Pemerintah

### **1.3. Kerangka Berpikir Penelitian**

Pada dasarnya penguraian kerangka dalam penulisan ini di dasarkan kepada kinerja aparatur kampung dalam penyelenggaraan pemerintahan. Uma Sekaran dalam bukunya Buinnes Research (1992) mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah dirumuskan dalam masalah.

**Gambar 2.1.**  
**Kerangka Berpikir Penelitian**



*Sumber: Intepretasi penulis, 2024*

#### **1.4. Definisi Variabel Penelitian**

##### **1.4.1. Defenisi Konsep**

Kinerja merupakan hasil kerja atau pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh individu atau organisasi dalam kurun waktu tertentu.

##### **1.4.2. Defenisi operasional**

Kinerja merupakan hasil kerja atau pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh aparatur Kampung Doyo Baru Distrik Waibu Kabupaten Jayapura. Indikator dari penelitian ini adalah menurut Agus Dwiyanto, 2013: 50). Dari lima (5) indicator menurut Dwiyanto, penulis mengambil empat (4) indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja aparatur Pemerintah Kampung Doyo Baru Distrik Waibu Kabupaten Jayapura, yaitu:

1. Kualitas Layanan:

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan masyarakat oleh aparatur pemerintah Kampung Doyo Baru Distrik Waibu Kabupaten Jayapura.

2. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan aparatur Kampung Doyo Baru Distrik Waibu Kabupaten Jayapura dalam 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.

3. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan pelaksanaan kegiatan oleh aparatur pemerintah Kampung Doyo Baru Distrik Waibu Kabupaten Jayapura sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan suatu upaya untuk memberikan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh unit organisasi aparatur pemerintah Kampung Doyo Baru Distrik Waibu Kabupaten Jayapura secara terbuka kepada masyarakat.