BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Konsep

2.1.1 Konsep Pemerintahan

Konsep pemerintah berasal dari kata dalam bahasa Yunani, kubernan atau nahkoda kapal, artinya menatap ke depan menurut Surbakti (2007: 167). Memerintah berarti melihat ke depan, menentukan berbagai kebijakan yang diselenggarakan untuk mencapai tujuan masyarakat negara, memperkirakan arah perkembangan masyarakat pada masa yang akan datang dan mempersiapkan langkah-langkah kebijakan untuk menyongsong perkembangan masyarakat dan mengelola atau mengarahkan masyarakat kepada tujuan yang telah ditetapkan. Kegiatan pemerintah, dengan demikian, berupa pembuatan dan pelaksanaan keputusan politik dalam rangka menapai tujuan masyarakat dan negara menurut Handoyo (2010: 81). Istilah yang lebih dinamis dari pemerintah adalah pemerintahan. Ndraha (2010: 82) mendefinisikan pemerintahan sebagai proses pemenuhan kebutuhan manusia sebagai konsumer (produk-produk pemerintahan) akan pelayanan publik dan pelayanan sipil. Dengan kata lain, pemerintahan adalah suatu kegiatan atau proses penyediaan dan distribusi layanan publik yang tidak diprivatisasikan dan layanan sipil kepada setiap orang pada saat dibutuhkan. menurut Handoyo (2010:80) Pemerintah sebagai subjek hukum positif berkedudukan sebagai lembaga istimewa di tengah-tengah sebagai subjek hukum lainnya karena memiliki kekuasaan (power) dengan berbagai nilai yang sah dan ruang yang sangat luas untuk bertindak secara bebas menurut kehendak sendiri

Jika dilihat dari pendekatan segi bahasa kata “pemerintah” atau “pemerintahan”, kedua kata tersebut berasal dari kata “perintah” yang berarti sesuatu yang harus dilaksanakan. Di dalam kata tersebut terkumpul beberapa unsur yang menjadi ciri khas dari kata “perintah”:

1. Adanya “keharusan”, menunujukkan kewajiban untuk melaksanakan apa yang diperintahkan.
2. Adanya dua pihak yang memberi dan yang menerima perintah.
3. Adanya hubungan fungsional antara yang memberi dan yang menerima perintah.
4. Adanya wewenang atau kekuasaan untuk memberi perintah.

Dari keempat ciri khas dari kata perintah diatas mempunyai makna atau pengertian yaitu: “keharusan” berarti dituangkan dalam bentuk peraturan perundang-undangan; adanya “wewenang” berarti menunjukkan syahnya perintah yang diberikan, tanpa adanya wewenang perintah dianggap tidak syah dan hilanglah kekuatan hukum dari perintah itu. Wewenang dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Pasal 1 (angka 5) adalah hak yang dimiliki oleh Badan dan atau Pejabat Pemerintahan atau penyelenggara negara lainnya untuk mengambil keputusan dan atau tindakan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Demikian juga kata “memerintah” daiartikan sebagai menguasai atau mengurus negara atau daerah sebagai bagian dari negara. maka kata “pemerintah” berarti kekuasaan untuk memerintah suatu negara.

Pada umumnya yang disebut dengan “pemerintah” adalah sekelompok individu yang mempunyai wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan yang

dalam arti ini melaksanakan wewenang yang sah dan melindungi serta meningkatkan tarap hidup masyarakat melalui perbuatan dan pelaksanaan berbagai keputusan. Sebagaimana dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Pasal 1 (angka 2) bahwa fungsi pemerintahan adalah fungsi dalam melaksanakan administrasi Pemerintahan yang meliputi tugas pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan dan perlindungan.

Pemerintahan desa yang dimaksud dalam 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

2.1.2 Konsep Desa

Menurut Kartodikusuma (1953: 101) desa adalah suatu kesatuan hukum dimana bertempat tinggal suatu masyarakat pemerintahan tersendiri. Sedangkan menurut Bintaro berpendapat bahwa desa adalah perwujudan atau kesatuan geografi, sosial, ekonomi, politik dan kultur yang terdapat ditempat itu (satu daerah) dalam hubungan dan pengaruhnya secara timbal balik dengan daerah lain.

Dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 pasal 1 angka (12) mendefinisikan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yurisdiksi, berwenang untuk mengatur dan mengurus tugas kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dandibentuk dalam sistem pemerintahan nasional dan berada dikabupaten atau kota.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pasal 1 ayat (1) yang berbunyi “Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul dan hak tradisional yang diakui dan dihomati dalam sistem pemerintahan NegaraKesatuan Republik Indonesia.

Desa dibentuk atas prakarsa masyarakat dengan memperhatikan asal-usul desa dan kondisi sosial budaya masyarakat setempat. Dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 yang tertuang dalam Pasal 8 ayat (1) dan ayat (2) dan dijelaskan dalam ayat (3) pembentukkan desa harus memenuhi syarat sebagai berikut:

a. Batas usia induk paling sedikit 5 (lima) tahun terhitung sejak pembentukan.
b. Jumlah penduduk.
c. Wilayah kerja yang memiliki akses transportasi antar wilayah.
d. Sosial budaya yang dapat menciptakan kerukunan hidup bermasyarakat sesuai dengan adat istiadat desa.
e. Batas wilayah yang dinyatakan dalam bentuk peta desa yang telah ditetapkan dalam peraturan bupati atau walikota.
f. Sarana dan prasarana bagi pemerintah desa dan pelayanan public.
g. Tersedianya dana operasional, penghasilan tetap, dan tunjangan lainnya bagi perangkat pemerintah desa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Landasan hukum yang menjadi latar belakang pembentukan suatu desa, ada yang harus dilengkapi yakni unsur-unsur desa. Dalam hal ini, yang dimaksud unsur-unsur desa adalah komponen pembentukkan desa. Antara lain:

a. Wilayah desa, yakni wilayah yang menjadi bagian dari wilayah kecamatan.
b. Penduduk atau masyarakat desa, yaitu mereka yang bertempat tinggal dan beberapa waktu secara berturut-turut.
c. Pemerintahan, dalam hal ini pemerintahan desa yakni pemerintahan adalah suatu sistem tentang pemerintahan sendiri, yaitu pemerintah yang mengurus wilayahnya sendiri.
d. Otonomi adalah sebagai pengatur dan pengurus rumah tangga sendiri.

Desa juga memiliki wewenang yang tertuang di dalam Undang- Undang Nomor 6 tahun 2014, bahwa wewenang desa: "Kewenangan Desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan, hak asal usul, dan adat istiadat desa".

2.1.3 Konsep Pemerintahan Desa

Menurut HAW. Widjaja (2003: 43) pemerintah desa adalah kesatuan organisasi pemerintah terendah dibawah kecamatan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan menuruskan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintah nasional dan berada di daerah kabupaten. Pemerintah desa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah menyebutkan, pemerintah desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa lainnya. Adapun yang

dimaksud dengan “perangkat desa lainnya”, merupakan perangkat pembantu kepala desa yang terdiri dari sekretaris desa, kaur umum, kaur pemerintahan, dan pelaksana teknis lapangan seperti kepala urusan dan unsur tertentu seperti kepala dusun.

Menurut undang-undang no 6 tahun 2014 tentang desa, Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa adalah kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.

Suatu desa akan dipimpin oleh seorang kepala desa atau aparatur yang menjalankan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Nurcholis (Arenawati) menjelaskan pemerintah desa merupakan unsur penyelenggara pemerintah desa. Pemerintah desa terdiri atas kepala desa dan perangkat desa, pemerintah desa memiliki tugas pokok yaitu:

a. Menjalankan urusan rumah tangga desa, urusan pemerintahan umum, pembangunan dan pembinaan masyarakat
b. Menjalankan tugas pembantua dari pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten.

Pemerintahah desa yang dipimpin oleh kepala desa, dibantu oleh sekretaris desa dan perangkat desa. Perangkat desa terdiri dari atas kepala- kepala urusan, yaitu pelaksana urusan dan kepala dusun.Kepala-kepala urusan membantu sekretaris desa menyediakan data informasi dan memberikan pelayanan.Pelaksana urusan adalah pejabat yang melaksanakan urusan-urusan rumah tangga desa

dilapangan.Kepala dusun adalah wakil kepala desa diwilayahnya.Urusan rumah tangga desa adalah urusan yang berhak diatur dan diurus oleh pemerintah desa. Untuk mengatur, mengurus dan pengurusan urusannya, pemerintah desa membuat peraturan desa. Peraturan desa dibuat oleh kepala desa bersama dengan badan permusyawaratan desa selanjutnya disigkat BPD. Peraturan desa dilaksanakan oleh kepala desa dan dipertanggung jawabkan kepada rakyat melalui BPD.

Pemerintah dapat diartikan sebagai organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu. Kemudian, dalam hal ini ialah pembahas masalah pemerintah desa. Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang tertuang di dalam Pasal 23, ditegaskan bahwa Pemerintah Desa diselenggarakan oleh Pemerintahan Desa. Selain itu, didalam Pasal 1 ayat (3) dirumuskan bahwa Pemerintahan Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu oleh Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. Oleh sebeb itu, Pemerintah Desa dapat diartikan sebagai organisasi penyelenggara pemerintahan desa yang tediri atas:

a. Unsur Pimpinan, yaitu dikepalai Kepala Desa. Menurut pasal 26 Undang-undang No. 6 tahun 2014 Tentang Desa menyebutkan bahwa:

    1. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembanguanan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa.

    2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Desa berwenang: (Kewenangan Kepala Desa) :

a. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa.
b. Mengangkat dan memberhentikan perangkat desa.
c. Memegang kekuasaan pengelolaan keuangan dan aset desa.
d. Menetapkan peraturan desa.
e. Menetapkan anggaran pendapatan dan belanja desa.
f. Membina kehidupan masyarakat desa.
g. Membina ketentraman dan ketertiban masyarakat desa.
h. Membina dan meningkatkan perekonomian desa serta mengintegritaskannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat desa.
i. Mengembangkan sumber pendapatan desa.
j. Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa.
k. Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat desa.
l. Memanfaatkan teknologi tepat guna.
m. Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif.
n. Mewakili desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
o. Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Unsur Pembantu Kepala serta perangkat desa, yang terdiri dari:
    1. Sekretaris Desa (SekDes), yaitu unsur staff atau pelayanan yang diketui oleh Sekretaris Desa atau disebut Sekdes.
    2. Unsur Pelaksana Teknis, yaitu unsur pembantu Kepala Desa yang melaksanakan tugas dan fungsi teknis dilapangan.
    3. Unsur Kewilayahan, yaitu pembantu kepala desa beserta jajaran di wilayah kerjanya seperti Kepala Dusun, dan didalam dusun tersebut juga terdapat kepala atau ketua Rt atau Rw.

c. Agar kepala desa fokus pada pelayanan masyarakat, kepala desa dilarang:
    a. Menjadi pengurus partai politik.
    b. Merangkap jabatan.
    c. Terlibat dalam kampanye pemilihan kepala daerah, presiden, dan DPRD, DPR, dan DPD.

   d. Merugikan kepentingan umum, meresahkan masyarakat, mendiskriminasi warga tertentu atau masyarakat golongan lain.
   e. Melakukan korupsi, kolusi dan nepostisme, dan menerima barang atau uang dari pihak lain yang dapat berpengaruh kepada suatu keputusan atau tindakan yang dilakukan.
   f. Menyalahgunakaan kewenangan.
   g. Melanggar sumpah janji jabatan.
d. Kepala desa berhenti karena:
   a. Meninggal dunia
   b. Permintaan sendiri
   c. Diberhentikan

e. Kepala desa diberhentikan karena:
   a. Telah berakhir masajabatan
   b. Tidak dapat melanjutkan tugas secara berkelanjutan behalangan tetap selama 6 bulan.
   c. Tidak lagi memenuhi syarat sebagai kepala desa.
   d. Dinyatakan melanggar sumpah atau janji.
   e. Tidak melaksanakan kewajiban kepala desa.
   f. Melanggar larangan bagi kepala desa.

Dalam konteks Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa dibantu oleh perangkat desa lainnya dan dibantu oleh suatu badan mitra yakni Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Badan Permusyawaratan Desa atau disebut BPD mempunyai tugas dan fungsi yang diatur didalam Peraturan Menteri (Permen) Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 110 Tahun 2016 tentang Badan Permusyawaratan Desa, tertuang didalam Bab V tentang Fungsi dan tugas BPD, yang tertuang didalam Pasal 31, dan Pasal 32. BPD mempunyai fungsi, yang sesuai dengan Pasal 31 :

a. Membahas dan menyepakati Rancangan Peraturan Desa bersama Kepala Desa.

b. Menampung dan menyuarakan aspirasi masyarakat Desa.

c. Melakukan pengawasan kinerja Kepala Desa. BPD mempunyai tugas, yang

sesuai dengan Pasal 32, yaitu:

1. Menggali aspirasi masyarakat.
2. Menampung aspirasi masyarakat.
3. Mengelola aspirasi masyarakat.
4. Menyuarakan aspirasi masyarakat.
5. Menyelenggarakan musyawarah BPD.
6. Menyelenggarakan musyawarah Desa.
7. Membentuk panitia pemilihan Kepala Desa.
8. Menyelenggarakan musyawarah Desa khusus untuk pemilihan Kepala Desa antar waktu.
9. Membahas dan menyepakati rancangan Peraturan desa bersama kepala desa.
10. Melaksanakan pengawasan terhadap kinerja Kepala Desa.
11. Melakukan evakuasi laporan keterangan penyelenggaraan Pemerintahan Desa.
12. Menciptakan hubungan kerja yang harmonis dengan Pemerintah Desa dan lembaga Desa lainnya.
13. Melaksanakan tugas lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang- undangan.

Kemudian, dapat diartikan bahwa BPD (Badan Permusyawaratan Desa) merupakan mitra kerja yang memiliki tugas dan fungsi yang sudah jelas diaturan tersebut, sehingga BPD merupakan dan memiliki kedudukan yang sama dengan Kepala Desa. Keanggotaan BPD merupakan wakil dari penduduk desa berdasarkan.

Pemerintahan desa terdiri atas pemerintah desa yang meliputi Kepala desa, perangkat desa dan badan permusyawaratan desa (BPD). Kepala desa adalah pimpinan penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Badan Permusyawaratan Desa (BPD) adalah lembaga perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Anggota BPD adalah wakil dari penduduk desa bersangkutan berdasarkan keterwakilan wilayah. Anggota BPD terdiri dari ketua rukun warga,

pemangku adat, golongan profesi, pemuka agama dan tokoh atau pemuka masyarakat lainnya. Masa jabatan anggota BPD adalah 6 tahun dan dapat diangkat atau diusulkan kembali untuk 1 kali masa jabatan berikutnya. Pimpinan dan anggota BPD tidak diperbolehkan merangkap jabatan sebagai kepala desa dan perangkat desa. Badan Permusyawaratan Desa (BPD) berfungsi menetapkan peraturan desa bersama kepala desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam penyelenggaraan pemerintah desa yang terpenting adalah pemerintah desa mampu meningkatkan kesejahteraan rakyatnya, mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat desa dan mampu meningkatkan daya saing desanya. Hal itu, terwujud apabila urusan yang menjadi kewengan desa terlaksana dengan baik.

Berdasarkan pasal 24 ayat (2) Permendagri Nomor 1 tahun 2015 tentang pedoman kewenangan berdasarkan hak asal usul dan kewenangan lokal berskala desa menyebutkan bahwa peraturan desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi dasar bagi kebijakan, program, dan administrasi desa dalam bidang penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa. Dalam Pasal 17 ayat (1) Permendagri Nomor 1 Tahun 2015 menyebutkan bahwa pemerintahan desa memfasilitas musyawarah desa dengan menyediakan dana penyelenggaraan kegiatan musyawarah desa

2.1.4 Konsep Kemampuan Kepala Desa dan Aparatur Desa

Istilah "kemampuan" mempunyai banyak makna, Jhonson (2008: 23) berpendapat bahwa "kemampuan adalah perilaku yang rasional untuk mencapai

tujuan yang dipersyaratkan sesuai kondisi yang diharapkan". Sementara itu, menurut Kartono (2016: 38) bahwa “kemampuan adalah segala daya, kesanggupan, kekuatan dan keterampilan teknik maupun sosial yang dianggap melebihi dari anggota biasa.”

Mengacu pada pengertian dan jenis kemampuan di atas, maka dalam suatu organisasi pemerintahan Desa senantiasa perlu memiliki suatu daya kesanggupan, keterampilan, pengetahuan terhadap pekerjaan dalam pengimplementasian tugas-tugas dan fungsi masing-masing aparat Desa. Kemampuan yang penulis maksudkan adalah kemampuan yang dilihat dari hasil kerjanya atau kemampuan kerjanya.

Kemampuan kerja seseorang menurut Tjiptoherianto (1993: 36) mengemukakan bahwa "kemampuan kerja yang rendah adalah akibat dari rendahnya tingkat pendidikan, dan latihan yang dimiliki serta rendahnya derajat kesehatan".

menurut Steers (1997: 6) bahwa "kemampuan aparatur pemerintah sebenarnya tidak terlepas dari pembicaraan tingkat kematangan aparatur yang didalamnya menyangkut keterampilan yang diperoleh dari pendidikan latihan dan pengalaman”.

Berdasarkan pandangan tersebut jelas bahwa kemampuan seseorang, dalam hal ini aparat desa dapat dilihat dari tingkat pendidikan aparat, jenis latihan yang pernah diikuti dan pengalaman yang dimilikinya. Secara konsepsional hal ini diperkuat dari pandangan Steers tersebut sebelumnya bahwa untuk mengidentifikasi apakah Kegiatan dalam organisasi dapat mencapai tujuannya salah satunya yang harus mendapat perhatian adalah orang-orang yang ada dalam organisasi tersebut.

Selanjutnya Steers (1997: 10) berpendapat bahwa pada kenyataannya anggota organisasi yang merupakan faktor yang mempunyai pengaruh yang paling penting dalam pencapaian tujuan organisasi disebabkan orang-orang itulah yang menggerakkan roda organisasi.

Anggota organisasi yang dimaksud adalah aparat desa yang merupakan faktor yang paling menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

2.1.5 Kewenangan Pemerintah Desa

Kewenangan adalah elemen penting sebagai hak yang dimiliki oleh sebuah desa untuk dapat mengatur rumah tangganya sendiri. Terkait dengan kewenangan yang dimiliki desa dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang desa dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005, yakni urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul desa. Urusan pemerintah yang menjadi kewenangan kabupaten atau kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa. Tugas pembantuan dari Pemerintah, pemerintah propinsi, dan pemerintah kabupaten atau kota. Urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-perundangan diserahkan kepada desa. Berdasarkan empat kewenangan yang dimiliki desa sesungguhnya tersirat bahwa desa adalah institusi pemerintah yang merupakan perpanjangan tangan dari organ pemerintah diatasnya.

Sejalan dengan hal tersebut diatas maka pemerintahan desa sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten atau kota berkewajiban memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat setempat dalam upaya mencapai kesejahteraan masyarakat seutuhnya berdasarkan ketentuan peraturan

perundang-undangan yang mengatur tentang kewenangan desa itu sendiri sebagai lembaga pemerintahan yang sah.

Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa menyebutkan bahwa 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. Adapun Kewenangan desa adalah:

a. Kewenangan berdasarkan hak asal usul
b. Kewenangan lokal berskala desa
c. Kewenangan yang ditugaskan oleh pemerintah, pemerintah daerah provinsi, atau pemerintah daerah kabupaten atau kota.
d. Kewenangan lain yang ditugaskan oleh pemerintah, pemerintah daerah provinsi, atau pemerintah daerah kabupaten atau kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

2.1.6 Konsep Kinerja Pelayanan Publik

Pengertian kinerja secara sederhana adalah prestasi kerja atau hasil pelaksanaan kerja. Istilah kinerja berasal dari kata “performance”. Kinerja (performance) adalah catatan hasil (outcomes) yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu. Dari pengertian di atas dapat dikatakan bahwa pada dasarnya kinerja adalah hasil capaian atau prestasi kerja yang diperoleh oleh suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dan disepakati bersama dalam kurun waktu tertentu. a

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik adalah prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Langkah-langkah Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pertama, Profesionalisme pejabat/petugas pelayanan publik. Unsur yang paling menentukan dalam pemberian pelayanan prima adalah sumber daya manusia, dalam hal ini petugas pelayanan publik. Untuk itu, perlu ditetapkan sistem rekruitmen, persyaratan atau kriteria, dan pembinaan sumber daya manusianya, agar diperoleh petugas pelayanan publik yang profesional, amanah, jujur dan akuntabel.

Kedua, Organisasi, sarana dan prasarana, serta prosedur atau metode kerja. Organisasi pelaksanaan pelayanan publik harus sederhana dengan tanggungjawab setiap unit didalamnya yang jelas, agar tidak tumpeng tindih antara satu dengan lainnya. Organisasi dimaksud juga harus didukung sarana dan prasarana yang memadai dan tepat-guna, sesuai dengan kondisi dan tingkat perkembangan teknologi di wilayah yang bersangkutan, disertai metode kerja/prosedur atau pola pelayanan yang sederhana, transparan, akuntabel, dan partisipatif.

Ketiga, Pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan pelayaan publik. Peningkatan fungsi pengendalian dan pengawasan guna menjamin efektifitas penyelenggaraan dan mutu pelayanan publik sesuai ketentuan.

Keempat, partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mewujudkan keterbukaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu dikembangkan partisipasi masyarakat.

2.1.7 Definisi Konsep Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir (2002: 6) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Sedangkan menurut Thoha pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam memberikan bantuan kemudahan bagi masyarakat.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyaraakat. proses yang dimaksudkan dilakukan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau individu untuk membantu memudahkan urusan orang lain, sehingga mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

A. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mana menyatakan ”pelayanan publik adalah tolak ukur yang di

gunakan sebagai pedoman penyelengaraan pelayanan dan acuan penilaian kuliatas, dan mudah terjangkau".

Pelayanan Publik merupakan kewajiban dan tugas yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah. Melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan demokratis. Menurut Taufiq Effendi (2006:33) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan (aspirasi) publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Sedangkan menurut Lijan Poltak Sinambela (2010;5) Pelayanan publik diartikan, pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Tujuan Pelayanan Publik, Taufiq Effendi (2006:34) menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik adalah:

a. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik.
c. Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
d. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yng berlaku.

Azas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menurut Effendi (2006:33), azas penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi:

a. Kepastian hukum

   Artinya, pelayanan publik memiliki dan mengikuti kepastian hukum, khususnya dalam penyelengaraan pelayanan.

b. Keterbukaan
   Artinya, seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus terbuka, misalnya dalam penyampaian informasi.
c. Partisipatif

   Artinya, pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus bersifat partisipatif.

d. Akuntabilitas
   Artinya, pihak pelayanan publik harus memiliki akunabilitas atau tanggung jawab,
e. Kepentingan umum

   Artinya, pelayanan publik di gunakan, dimenfaatkan, dan ditunjukan untuk kepentingan masyarakat umum.

f. Profesionalisme
   Artinya, dalam menjalakan tugas, pihak yang terlibat dalam pelayanan publik haruslah bersikap profesional.
g. Kesamaan hak
   Artinya, masyarakat memiliki kesamaan hak dalam menerima pelayanan publik.
h. Keseimbangan hak dan kewajiban.
   Artinya, pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan publik memiliki hak dan kewajiban yang sama.

Prinsip-prinsip Pelayanan Publik Paling sedikit ada 8 (delapan) prinsip pelayanan yang lazim dipergunakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu pelayanan

1. Kesederhanaan pelayanan artinya, prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan dengan mudah, lancar, cepat, tidak berbelitbelit, serta mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.
2. Kejelasan dan kepastian pelayanan artinya, prosedur atau tata cara teknis dan administrasi, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, rincian biaya atau tarif dan tata cara pembayaran, serta jadwal waktu pelayanannya jelas dan pasti.
3. Keamanan dalam pelayanan artinya, proses dan produk atau hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan dalam pelayanan artinya, prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab, jadwal waktu, rincian biaya atau tarif, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan di informasikan secara terbuka untuk diketahui dan dipahami oleh mesyarakat dengan mudah, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisiensi dalam pelayanan artinya, persyaratan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Hal ini dimaksudkan untuk mencegah pengulangan pemenuhan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis dalam pelayanan artinya, pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa, tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran, memperhitungkan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata artinya cakupan atau jangkauan pelayanan diupayakan seluas mungkin dengan ditribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan waktu dalam pelayanan artinya pemberian pelayanan diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

Kualitas Pelayanan Publik Menurut Sinambela (2010:6), secara teoretis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

a. Transparan Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
b. Akuntabilitas Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
c. Kondisional Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
d. Partisipatif Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
e. Kesamaan Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
f. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

B. Jenis-Jenis Pelayanan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, jenis pelayanan terbagi tiga antara lain:

1. Pelayanan Adminitrasi

   Pelayanan administrasi adalah bentuk penyediaan dokumen pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya pelayanan dalam hal pembuatan akta kelahiran, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, surat tanda kendaraan bermotor, surat izin mengemudi, dan izin mendirikan bangunan.

2. Pelayanan Barang

   Pelayanan barang adalah bentuk pelayanan yang menghasilkan segala bentuk pelayanan barang yang menjadi kebutuhan publik.meliputi jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyedia air bersih.

3. Pelayanan Jasa

   Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diatas, terdapat tiga jenis pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan jenis tersebut pelayanan di kantor Desa Penyalimau Hulu Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan jasa.

C. Unsur-Unsur pelayanan

Dalam pelaksanaannya pelayanan memiliki unsusr-unsur yang bertujuan untuk proses pelayanan. Menurut Atep Adya Bharat (2003:11) mengemukakan empat unsur-unsur dalam proses pelayanan yaitu:

a. Penyedia layanan, berupa pihak yang memberi layanan kepada konsumen baik itu layanan berbentuk barang atau jasa.
b. Penerima layanan, yaitu pihak yang disebut konsumen atau pelanggan yang menerima layanan.
c. Jenis layanan, yaitu bentuk layanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan
d. Kepuasan pelanggan, yaitu dalam memberikan pelayanan harus mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu memberikan kepuasan terhadap masyarakat .

Selanjutnya Kasmir (2006:34) juga menyatakan beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

a. Tersedianya karyawan yang baik
b. Memiliki sarana dan prasarana yang baik
c. Bertanggung jawab
d. Mampu berkomunikasi
e. Memberikan kepercayaan terhadap masyarakat
f. Memahami kebutuhan masyarakat
g. Melayani secara cepat dan tepat
h. Memiliki kemampuan yang baik
i. Menjaga rahasia

D. Prinsip Pelayanan

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

a. Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan).
b. Kejelasan (Kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenanng dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan).
c. Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan)
d. Akurasi (Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah)
e. Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum)
f. Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan).
g. Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat).
h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus

bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas).

i. Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

E. Dimensi Pelayanan

Menurut Fitzsimmons (2011;40) mengemukakann enam dimensi pelayanan publik yaitu:

a. Reliability (Kehandalan) berupa pemberian layanan yang tepat dan benar.
b. Tangibles (Fasilitas) yaitu penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
c. Responsiveness (Daya tanggap), yaitu keinginan melayani konsumen dengan cepat.
d. Assurance(Jaminan), berupa tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
e. Empathy (Empati) yaitu tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
f. Accountability (Akuntabilitas), yaitu pertanggung jawaban.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam sebuah instansi pemerintahan, dimensi yang di atas sangat diperlukan, digunakan sebagai bagian dari indikator dalam melihat tata kelola pelayanan. Tata kelola pelayanan akan berjalan dengan baik apabila pemerintah desa menerapkan dimensi tersebut secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistemastis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima.Aparat pelayanan hendaknya memahani variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda prilaku pelayanan prima sektor publik. Variable yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Pemerintahan yang bertugas melayani

2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan public
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. Resources yang tersedia untuk meracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Prilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Apabila aparat pelayan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuannya, maka variabel-variabel pelayanan prima disektor publik diatas tersebut dapak diimplementasikan. Aparatur pelayanan juga dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya, agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama dapat dipenuhi.

E. Standar Pelayanan

Standar merupakan tolak ukur yang digunakan dalam memberikan sebuah pelayanan, sebagai jaminan bagi penerima layanan, apakah pelayanan tersebut sesuai dengan indikator yang dibuat sebelumnya.Standar ini dapat digunakan sebagai acuan, konsep dalam memberikan sebuah pelayanan yang baik dan bermutu. Standar pelayanan merupakan tolak ukut yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan atau acuan penilaian kualitas pelayananan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, terjangkau,mudah, dan terukur dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima. Dengan demikian, standar pelayanan harus dimiliki sebagai tolak ukur pelayanan prima.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian pelayanan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dari janji penyelenggaraan masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, dan mudah terjangkau.

Di indonesia dalam menentukan standar pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 antara lain:

1. Prosedur Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan penerimaan pelayanan disaaat pengaduan keluhan
2. Biaya pelayanan berupa tariff yang dirincikan pada saat pemberian layanan
3. Sarana dan prasarana berupa tersedianya infrastruktur pada saat terjadinya pengaduan pelayanan seperti tersedianya kursi ruang tunggu dan fasilitas pendukung lainnya
4. Produk pelayanan yang dihasilkan juga harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Kompentensi petugas pelayanan juga perlu diperhatikan keahlian, pengetahuan, ketrampilan dan professional serta sikap dalam bekerja.

Dengan demikian, dapat simpulkan bahwa standar adalah pedoman dalam penyusunan program perencanaan sehingga memudahkan dalam pekerjaan.Standar bertujuan untuk memudahkan pemerintah desa melakukan pekerjaan karena digunakan sebagai acuan. Dalam memberikan palayanan harus mempunyai beberapa prosedur seperti sarana dan prasarana yang memadai, memiliki alur penyebaran infomasi yang jelas, serta produk yang dihasilkan sesuai dengan kompentensi pemerintah desa dalam memberikan pelayanan.

2.2 Teori Peran Pemerintahan

Peranan pemerintah menurut Henry J. Abraham (Tjokroamidjojo, 2011:18) dapat juga dilihat dari tiga bentuk sebagai berikut:

1. Mula-mula peranan pemerintah adalah sebagai penjaga keamanan dan ketertiban dalam perkembangan. Bahkan seringkali fungsi penarikan pajak tidak diabdikan bagi kepentingan rakyat. Ini adalah peranan pemerintah yang paling tradisional
2. Kemudian timbul pengertian tentang Service State, di mana peranan pemerintah merupakan abdi sosial dari keperluan-keperluan yang perlu diatur dalam masyarakat. Hal ini juga didasari oleh banyak fikiran-fikiran mengenai Welfare State atau negara kesejahteraan.
3. Tetapi kemudian terdapat pula suatu cara dalam pelaksanaan peranan pemerintah yang memberikan kepada pemerintah peranan sebagai enterpreneur atau pendorong inisiatif usaha pembaharuan dan pembangunan masyarakat. Pemerintah menjadi "development agent" atau unsur pendorong pembaharuan atau pembangunan.

Tjokroamidjojo (2011:19) Klasifikasi lain dari cara pelaksanaan peranan pemerintah ini dikemukakan pula oleh dari Irving Swerdlow dalam pendapatnya yang menyebutkan bahwa involvement atau campur tangan pemerintah dalam proses perkembangan kegiatan masayarakat (proses pembangunan), dapat dilakukan dengan lima macam cara:

1. Operasi langsung (operation: pada pokoknya pemerintah menjalankan sendiri kegiatan-kegiatan tertentu.
2. Pengendalian langsung (direct control): penggunaan perizinan, lisensi (untuk kredit, kegiatan ekonomi lain), penjatahan dan lain-lain. Ini dilakukan oleh badan-badan pemerintahan yang "action ladern" (yang berwenang dalam berbagai perizinan, alokasi, tarif dan lain-lain) atau kalau tidak, berusaha untuk menjadi action ladern
3. Pengendalian tak langsung (indirect control): cara dengan memberikan pengaturan dan syarat-syarat, misalnya pengaturan penggunaan dana devisa tertentu diperbolehkan asal untuk "daftar barang tertentu".
4. Pemengaruhan langsung (direct influence): di sini dilakukan persuasi dan nasehat: misalnya saja supaya golongan masyarakat tertentu dapat turut menggabungkan diri dalam koperasi tertentu, atau ikut jadi akseptor program keluarga berencana.
5. Pemengaruhan tak langsung (indirect influence): ini adalah bentuk involement yang paling ringan, misalnya hanya memberikan informasi, menjelaskan kebijaksanaan pemerintah, contoh-contoh teladan tentang efesiensi dan ketidak borosan.

Peranan pemerintah seperti yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian dalam bukunya Administrasi Pembangunan (2009:132) peranan pemerintah pada umumnya muncul dalam berbagai bentuk seperti fungsi pengaturan, fungsi

perumusan berbagai jenis kebijaksanaan, fungsi pelayanan, fungsi penegakan hukum, serta fungsi pemeliharaan ketertiban umum dan keamanan. Peran pemerintah penting dalam hal menciptakan keamanan dasar (basic security) hingga perhatian dalam urusan keagamaan dan kepercayaan serta mengontrol ekonomi dan menjamin keamanan kehidupan sosial (Nyoman Sumaryadi,2010:21). Peran pemerintah merupakan gerak aktualisasi kedaulatan Negara dalam mencapai tujuanya yang dikendalikan oleh norma dan nilai dasar dalam hubungan interaksi dengan lingkungan (Sitanggang, 1996 :134).

Menurut Suhardono (2011 : 14) menyatakan bahwa peran merupakan patokan yang membatasi apa yang mesti dilakukan seseorang yang menduduki satu jabatan. Maka peran pemerintahan yang di maksud antara lain :

a. Fasilitator adalah tindakan pemerintah desa dalam penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana yang mendukung proses pemerintahan dan pembangunan. Sebagai fasilitator, pemerintah bergerak dibidang pendampingan melalui pelatihan,pendidikan dan peningkatan keterampilan, serta dibidang pendanaan atau permodalan melalui pemberian bantuan modal kepada masyarakat yang diberdayakan.
b. Mobilisator adalah orang yang mengarahkan atau menggerakkan untuk melakukan sesuatu yang berkaitan dengan sebuah pembangunan guna untuk kepentingan bersama.
c. Regulator adalah menyiapkan arah untuk menyeimbangkan penyelenggaraan pembangunan (menerbitkan peraturan-peraturan dalam rangka efektivitas dan tertib administrasi pembangunan). Sebagai regulator pemerintah memberikan acuan dasar kepada masyarakat untuk mengatur segala pelaksanaan pemberdayaan.

Jadi, Pemimpin itu adalah seorang yang memiliki satu atau beberapa kelebihan sebagai predisposisi (bakat yang yang dibawa sejak lahir) dan merupakan kebutuhan dari satu situasi atau zaman, sehingga dia mempunyai kekuasaan dan kewibawaan untuk mengarah dan membimbing bawahan. Dia juga mendapatkan pengakuan serta dukungan dari bawahan dan mampu menggerakkan bawahan

kearah tujuan tertentu. Jadi peran adalah suatu prilaku seseorang yang diharapkan dapat membuat suatu perubahan harapan yang mengarah pada kemajuan, meskipun tidak selamanya sesuai dengan yang diharapkan dan sebagai tolak ukur seseorang sebagai seorang pemimpin apakah orang itu dapat meningkatkan kinerjanya dalam menjalankan tugas-tugas yag diberikan kepadanya sehingga akan membuat orang tersebut dapat memaksimalkan kinerja dalam menjalankan tugasnya.

2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan

1. Hasil penelitian relevan sebelumnya yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Angga Aprilia (2008) *pelayanan publik pada badan kependudukan dan catatan sipil*. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Kualitatif digunakan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati mengenai pelayanan publik yang dilakukan oleh badan kependudukan dan catatan sipil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui solusi dalam mengatasi hambatan pelayanan publik pada badan kependudukan dan catatan sipil. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah sama-sama mengkaji tentang pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian sama-sama menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berdasarkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Perbedaannya dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada lokasi dan bidang kajiannya. Lokasi dalam penelitian ini adalah di Kabupaten Grobogan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti

berada di Desa Penyalimau, Kecamatan Kapuas, Kabupaten Sanggau. Perbedaan yang lain adalah dilihat dari bidang kajiannya, jika penelitian yang sudah ada mengkaji tentang hambatan-hambatan pelayanan publik dan solusi dalam mengatasi hambatan pelayanan publik pada badan kependudukan dan catatan sipil sedangkan peneliti akan meneliti tentang bentuk-bentuk pelayanan publik dan kinerja aparat Pemerintah Desa dalam pelayanan publik.

2. Hasil penelitian relevan yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Ayok Fatnuriawan (2014) *Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Desa Puhjarak, Kecamatan Plemahan, Kabupaten Kediri.* Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah sama-sama mengkaji tentang kinerja dalam pelayanan publik di pemerintah desa. Metode yang digunakan dalam penelitian sama-sama menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berdasarkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Perbedaannya dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada lokasi dan bidang kajiannya. Lokasi dalam penelitian ini adalah di Desa Puhjarak, Kecamatan Plemahan, Kabupaten Kediri, sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti berada di Desa Penyalimau, Kecamatan Kapuas, Kabupaten sanggau.
3. Hasil penelitian relevan yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Safril (2012) *Evaluasi Kinerja Aparatur Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Dalam Bidang Ketenteraman dan*

Ketertiban Umum. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah sama-sama mengkaji tentang kinerja dalam pelayanan publik. Perbedaannya dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada lokasi dan bidang kajiannya. Lokasi dalam penelitian ini adalah di Desa Kerjan, Kecamatan Bungo Dani, sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti berada di Desa Penyalimau, Kecamatan Kapuas, Kabupaten sanggau. Perbedaan yang lain adalah dilihat dari bidang kajiannya, jika penelitian yang sudah ada mengkaji tentang evaluasi kinerja dalam meningkatkan pelayanan publik sedangkan peneliti akan meneliti tentang bentuk-bentuk pelayanan publik dan kinerja Kepala Desa dalam pelayanan publik serta menganalisis kepuasan masyarakat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan.

2.4 Alur Pikiran Penelitian

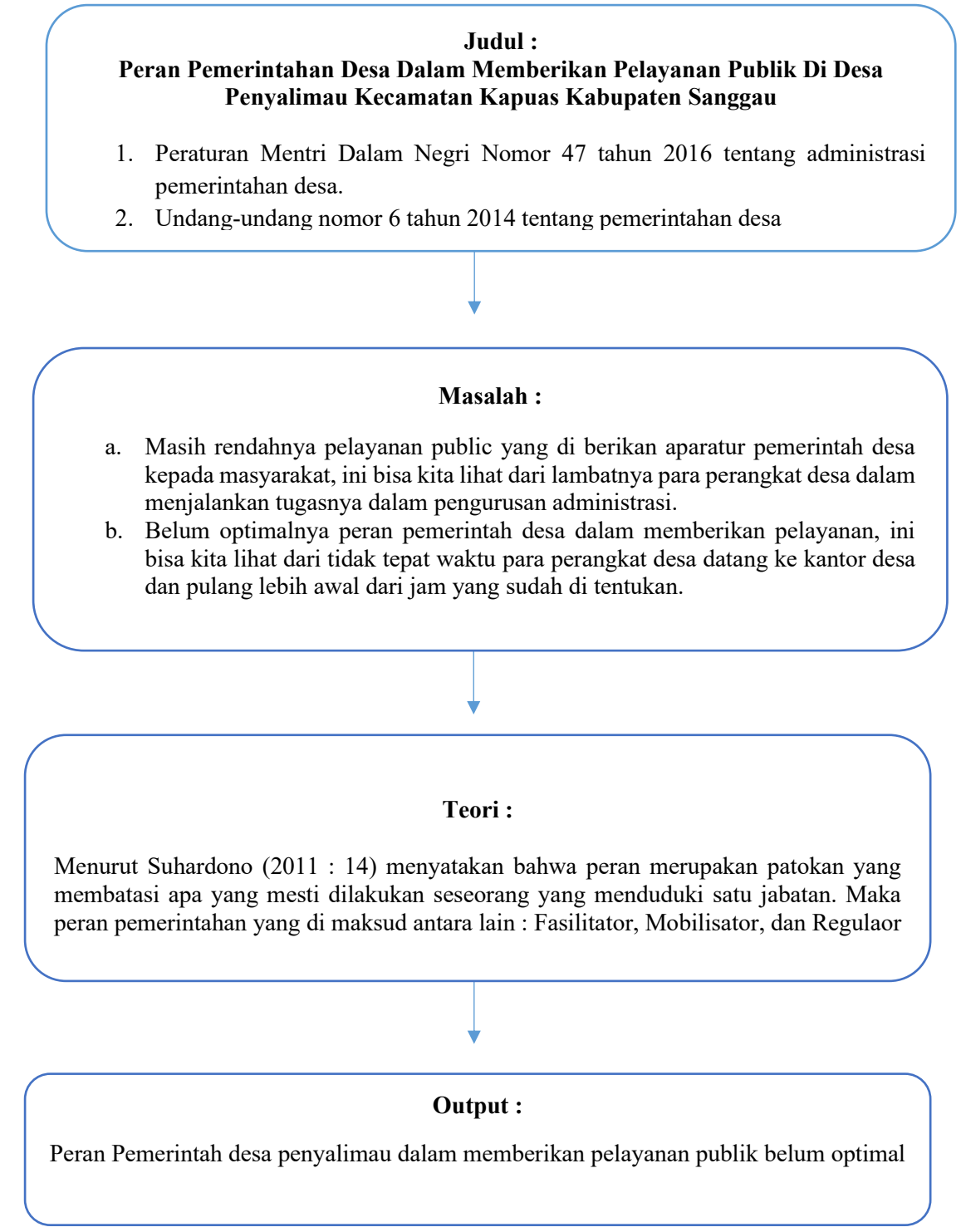
Berdasarkan landasan teori yang ada, maka alur berpikir dalam penelitian ini yaitu kinerja kepala desa dalam pelayanan yang merupakan kinerja yang jauh dari prinsip-prinsip peran yang baik. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, yang pertama yaitu faktor internal (pribadi), bahwa pribadi aparat desa kurang bertanggung jawab dalam bekerja, tidak disiplin, dan sering menunda-nunda pekerjaan.

Kemudian selanjutnya, penyebab kurang baiknya kerja aparat dalam pelayanan publik dikarenakan oleh faktor dari luar (faktor eksternal), yaitu dari lingkungan keluarga, adanya keluarga yang tidak harmonis yang menyebabkan pekerja sering keluar malam (begadang) sehingga tidak bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh kantor pemerintah desa. Kemudian dari

lingkungan kantor, adanya antar pekerja sulit diajak bekerja sama dikarenakan saling tidak suka dengan sifat yang dimiliki pekerja satu sama lain sehingga pekerja tidak maksimal dalam melakukan pekerjaannya melayani masyarakat. Kemudian dari lingkungan sekitar dan teman-teman yang menyebabkan pergaulan yang tidak terkontrol sehingga ketika berangkat bekerja sering kesiangan.

Masalah–masalah itulah yang menyebabkan kinerja aparat pemerintah desa dianggap kurang memuaskan masyarakat. Dalam hal ini, yang menjadi sorotan adalah kinerja pemimpin pemerintahan desanya yaitu kepala desa yang sudah menjadi tanggung jawabnya untuk mengatur pegawainya untuk melaksanakan tugas dan wewenangnya masing-masing agar tercipta pemerintahan desa yang baik yang sesuai dengan peraturan prundang-undangan yang berlaku. Maka dari itu, perlu adanya peningkatan kinerja pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik untuk menciptakan kepuasan masyaraka

2.5 Kerangka Pikir Penelitian



Sumber : penulis 2022

2.6 Pertanyaan Peneliti

Berdasarkan alur pikir yang digambarkan pada bagan dalam kerangka pikir penelitian diatas dan merujuk pada teori yang digunakan peneliti, ada beberapa pertanyaan penelitian dalam penulisan penelitian ini. Adapun pertanyaan penelitian tersebut yaitu :

a. Bagaimana peran pemerintah Desa Penyalimau sebagai fasilitator dalam pelayanan birokrasi atau administrasi?
b. Bagaimana peran pemerintah Desa Penyalimau sebagai Mobilisator dalam pelayanan birokrasi atau administrasi?
c. Bagaimana peran pemerintah Desa Penyalimau sebagai Regulator dalam pelayanan birokrasi atau administrasi?