

**KINERJA PEMERINTAH DESA PEPANDUNGAN
KECAMATAN BARAKA KABUPATEN ENREKANG**

HERAWATY

Nomor Stambuk: 105610465813



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2017

**KINERJA PEMERINTAH DESA PEPANDUNGAN
KECAMATAN BARAKA KABUPATEN ENREKANG**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi
Negara

Disusun Dan Diajukan Oleh

HERAWATY

Nomor stambuk : 105610465813

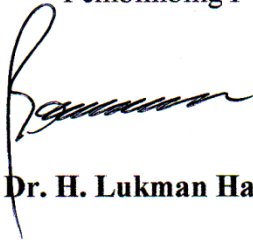
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2017**

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kinerja Pemerintah Desa Pemandungan Kecamatan Baraka
Kabupaten Enrekang
Nama Mahasiswa(i) : Herawaty
Nomor Stambuk : 105610465813
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara


Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. H. Lukman Hakim, M.Si

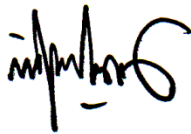
Pembimbing II



Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd

Dekan

Fisipol Unismuh Makassar



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

PENERIMAAN TIM

Telah di terima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0014/FSP/A.1-VIII/I/38/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Selasa tanggal 09 Januari tahun 2018.

TIM PENILAI

Ketua



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

Sekretaris



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Penguji:

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si. (ketua)
2. Drs. H. Parakkasi Tjaija, M.Si
3. Drs. H. Ansyari Mone, M. Pd
4. Dr. H. Samsir Rahim, S.Sos, M.Si



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang Bertandatangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa(i) : Herawaty

Nomor Stambuk : 105610465813

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak atau telah di tulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, Sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 12 Juli 2017

Yang Menyatakan,

Herawaty

ABSTRAK

Herawaty : 2017. *Kinerja Pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang* (dibimbing oleh Lukman Hakim dan Ansyari Mone).

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kinerja pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif dan tipe penelitian adalah studi kasus, dengan informan sebanyak 9 Orang yang dipilih secara proposive dengan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan informasi mengenai permasalahan yang diteliti adapun informan yakni Kepala Desa, Staf Desa, dan tokoh masyarakat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan dokumentasi serta dikembangkan dengan wawancara terhadap informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik dapat di lihat dari indikator-indikator kinerja yaitu kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pemerintah desa Pepandungan dalam hal pelayanan publik dilihat dari tingkat kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama ternyata belum berjalan dengan baik.

Kata kunci: kinerja pemerintah, pelayanan publik

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Kemenangan yang seindah-indahnya dan sukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukkan diri sendiri. (ibu Kartini)

Apabila anda berbuat kebaikan dengan orang lain, maka anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri. (Benyamin Franklin)

Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan/diperbuatnya. (Ali Bin Abi Thalib)

Kupersembahkan karya ini buat :

Kedua orang tuaku, saudaraku, sahabatku yang tercinta serta teman-teman seperjuanganku atas keikhlasan serta doanya dalam mendukung penulis mewujudkan impian menjadi kenyataan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatu

Alhamdulillahirabbil'alamin segala puji hanya milik Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dicurahkan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai. Salam dan shalawat senantiasa penulis hanturkan kepada Rasulullah Muhammad SAW sebagai satu-satunya uswah dan qudwah, petunjuk jalan kebenaran dalam menjalankan aktivitas keseharian kita. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya teriring sujud dan terima kasihku kepada orang tua tercinta, ayahanda Suparman dan Ibunda Ida yang tidak pernah sedikitpun melewatkan hidupnya untuk mencurahkan pikiran, semangat kasih sayang dan doanya yang tulus selama ini sehingga terselesainya studi S1 penulis.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari kedua pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat Bapak Dr. Lukman Hakim, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Ansyari Mone, M.Pd selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Ibu Dr. HJ. Ihyani Malik S.sos M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhamadiyah Makassar, atas segala petunjuk dan dorongan moril yang telah diberikan. Bapak Dr. Burhanuddin, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Makassar. Dosen Penasehat Akademik yang senantiasa memberikan nasehat-nasehat demi tercapainya prestasi yang baik.

Pemerintah Desa Kabupaten Enrekang, khususnya Pemerintah Desa Pepandungan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian. Bapak Kepala Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang dan segenap jajarannya, terima kasih atas bantuannya dan kesediaan menjadi informan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian.

Ayahanda Suparman dan Ibunda Ida yang senantiasa dan tidak pernah lelah menasehati, mengarahkan, mendoakan memberikan semangat dan bantuan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Saudara saudariku Syukur Abdullah, Neneng anjar wati, Irmayanti, Nadra dan Muh. Afsar kalian adalah penyemangatku. Para sahabat seperjuangan: Murtafia, Mustika, Zulfitri, serta teman-teman kelas B Administrasi Negara Angkatan 2013 (Wana, Ipa, Sry, dll) dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan dan *support*-nya.

Skripsi ini bukanlah akhir dari sebuah pembelajaran karena sesungguhnya ini merupakan titik awal untuk kembali memulai fase pembelajaran yang lain. Penulis menyadari bahwa laporan hasil penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai pembelajaran diri.

Akhirnya semoga Allah SWT menerima dan membalas segala amal perbuatan pihak-pihak yang telah membantu penulis. Penulis menyadari bahwa

tiada gading yang tak retak, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Makassar , 12 juli
2017

Herawaty

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
a. Latar Belakang Masalah.....	1
b. Rumusan Masalah.....	7
c. Tujuan Penelitian	8
d. Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
a. Pengertian, Konsep, dan Teori	9
1. Kinerja	9
2. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja.....	19
3. Pengertian Desa	20
4. Pengertian, Jenis dan Bentuk Pelayanan Publik.....	22
5. Kinerja Pemerintah Desa Pemandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang.....	27
b. Kerangka Pikir	28
c. Fokus Penelitian.....	31
d. Deskripsi Fokus.....	31
BAB III. METODE PENELITIAN	

a. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	33
b. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	33
c. Sumber Data	33
d. Informan Penelitian	34
e. Teknik Pengumpulan Data Penelitian	34
f. Teknik Analisis Data Penelitian.....	35
g. Pengabsahan Data	36

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Deskripsi Atau Karakteristik Objek Penelitian	38
b. Kinerja Pemerintah Desa Pemandangan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang.....	49
1. Kualitas	52
2. Kuantitas	57
3. Waktu kerja	62
4. Kerja sama	67

BAB V. PENUTUP

a. Kesimpulan	73
b. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA	76
-----------------------------	-----------

DAFTAR BAGAN

A. Bagan 1: Kerangka Pikir	31
B. Bagan 2 : Struktur Organisasi Desa Pepandungan.....	43

DAFTAR TABEL

A. Tabel 1: Tabel daftar Imforman	34
B. Tabel 2: Tabel Luas wilayah Desa Pepandungan	38
C. Tabel 3: Tabel Distribusi Luas Wilayah Desa Pepandungan.....	39

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini penyelenggara pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transformasi, investasi dan perdagangan.

Perkembangan dan pengetahuan suatu organisasi tidak dapat dipungkiri jika faktor kualitas manajemen kinerja memberi pengaruh sebagai *driven force* (kekuatan pendorong) yang mampu memberi percepatan kearah sana. Kualitas kinerja yang baik tidak dapat diperoleh dengan hanya membalik telapak tangan namun itu harus dilakukan dengan kerja keras dan kedisiplinan yang tinggi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan rencana strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Secara lebih tegas Amstrong dan Baron dalam Fahmi (2010) menyatakan kinerja merupakan hasil

pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Kinerja merupakan kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu sehingga dapat diperoleh informasi tentang tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional yang diambil. Dengan adanya informasi mengenai kinerja suatu instansi pemerintah, akan dapat diambil tindakan yang diperlukan seperti koreksi atas kebijakan, meluruskan kegiatan-kegiatan utama dan tugas pokok instansi sebagai bahan untuk perencanaan serta untuk menentukan tingkat keberhasilan (persentasi pencapaian misi) instansi.

Peranan kinerja makin dibutuhkan dalam era globalisasi yang amat menekankan prinsip persaingan bebas. Secara politis, peranan kinerja yang optimal adalah memelihara stabilitas negara, baik dalam pengertian keutuhan wilayah maupun keutuhan politik. Secara okonomi, peranan kinerja yang maksimal adalah menjamin adanya kemampuan ekonomi nasional untuk menghadapi dan mengatasi persaingan global. Suatu proses kinerja, apabila telah selesai dilaksanakan, akan memberikan hasil kinerja atau prestasi kerja dan hasil akhir yang diperoleh dari evaluasi kinerja memberikan perubahan kearah yang lebih baik. Suatu proses kinerja dapat dikatakan selesai apabila telah mencapai suatu target tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Ciri dari pelaksanaan evaluasi kinerja jika sebelum dilakukan evaluasi mengalami perubahan kemajuan pada aspek kinerja dalam pelayanan, dan setelah dilaksanakan evaluasi kinerja.

Personal yang bersangkutan mengalami kemajuan dalam aspek kinerja, dikarenakan adanya evaluasi mengenai kekurangan atau kekeliruan yang dilakukan pada saat bekerja sebelumnya.

Pentingnya peranan pemerintah dalam pembangunan oleh karena adanya keterbatasan masyarakat dalam berbagai bidang. Sehingga pemerintah harus berfungsi sebagai penegak partisipasi masyarakat dalam pembangunan, maupun dalam mengembang berbagai tujuan pambanuan dan pemerintahan.

Peranan pemerintah seperti juga yang dimaksud, juga ditegaskan oleh Siagian (1984) sebagai berikut: Telah diakui dan bahkan diterima sebagai suatu aksioma di negara-negara yang sedang berkembang bahwa pelaksanaan pembangunan merupakan tanggung jawab bersama antar pemerintah dan seluruh masyarakat, meskipun diakui pula bahwa peranan pemerintah beserta seluruh aparatnya tetap penting, kalau tidak dapat dikatakan dominan.

Optimalisasi pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan memang bukanlah pekerjaan mudah seperti halnya membalikan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah terkultur dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Di antara beberapa aspek tersebut adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif yang telah lama mewarnai pola pikir birokrat sejak era colonial dahulu. Prosedur dan etika pelayan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsa sebagai warga negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan, misalnya, tidak di buat untuk mempermudah pelayanan, tetapi lebih untuk melakukan control terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya berbelit-belit dan rumit. Di

samping itu, kendala infrastruktur organisasi yang belum mendukung pola pelayanan efektif yang diidolakan. Terlihat dengan belum terbangunnya kaidah-kaidah atau prosedur-prosedur baku pelayanan yang memihak publik serta standar kualitas minimal yang semestinya diketahui publik selaku konsumennya di samping rincian tugas-tugas organisasi pelayanan publik secara publik. Standard Operating prosedur (SOP) Pada masing-masing *service provider* belum diidentifikasi dan disusun sehingga tujuan pelayanan masih menjadi pertanyaan besar. Akibatnya, pada satu pihak penyedia pelayanan dapat bertindak semaunya tanpa merasa bersalah (*guilty feeling*) kepada masyarakat.

Secara singkat, permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi sering pada instansi pemerintahan adalah sebagai berikut:

- 1) Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Didalam kerangka hukum instansi pemerintahan saat ini telah diatur tentang standar minimum kualitas pelayanan, namun kepatuhan terhadap standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum terlihat manifestasinya dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintahan. Hal ini terbukti dari masih sangat banyaknya keluhan dan ketidakpuasan yang dilontarkan masyarakat perlu dikaji lebih lanjut adalah upaya untuk membuat agar standar minimum pelayanan publik tersebut dapat menjadi pedoman yang efektif, sehingga dapat tercipta kepastian dan perlindungan hukum, baik para penyelenggara pelayanan publik sendiri maupun bagi masyarakat/anggota masyarakat.

- 2) Birokrasi yang panjang (*red-tape bureaucracy*) dan adanya tumpah tindih tugas dan kewenangan, yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit-belit, sehingga tidak mustahil memperbesar kemungkinan timbulnya ekonomi biaya tinggi, terjadinya penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlakuan diskriminatif.
- 3) Rendahnya pengawasan external dari masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagai akibat dari ketidakjelasan standar prosedur pelayanan, serta prosedur penyampaian keluhan pengguna jasa pelayanan publik. Karena itu tidak cukup dirasakan adanya tekanan sosial (*social pressure*) yang memaksa penyelenggara pelayanan publik harus memperbaiki kinerja mereka. Salah satu wujud dari peningkatan kontrol sosial ini misalnya, melalui pembenahan sistem dan prosedur pelayanan publik yang baik.

Beberapa alasan kenapa berbagai masalah tersebut muncul dalam upaya pelaksanaan pelayanan publik adalah:

- 1) Kegiatan pemerintah bersifat monopoli, tanpa kompetisi tidak akan tercapai efisiensi.
- 2) Lebih mengandalkan kewenangan daripada mekanisme pasar maupun kebutuhan konsumen.
- 3) Belum adanya akuntabilitas secara lengkap pada kegiatan pemerintahan.
- 4) Lebih mengutamakan pandangan diri sendiri daripada pandangan konsumen yang dilayaninya.

5) Kesadaran masyarakat sebagai konsumen produk pemerintahan masih sangat lemah, sehingga masyarakat lebih banyak berposisi sebagai obyek.

Guna mewujudkan pemberdayaan, kesejahteraan dan kemandirian masyarakat perlu didukung pengelolaan pembangunan yang partisipatif. Pada tatanan pemerintahan diperlukan perilaku pemerintahan yang jujur, terbuka, bertanggung jawab dan demokrasi, sedangkan pada tatanan masyarakat perlu dikembangkan mekanisme yang memberikan peluang peran serta masyarakat dalam proses pengambilan keputusan bagi kepentingan bersama. Pembangunan wilayah pedesaan tidak terlepas dari peran serta dari seluruh masyarakat pedesaan, sehingga kinerja seorang kepala desa sebagai kepala pemerintah desa harus dapat menjalankan tugas pokok memimpin dan mengkoorganisasikan pemerintah desa dalam melaksanakan sebagian urusan rumah tangga desa, melakukan pembinaan dan pembangunan masyarakat, dan membina perekonomian desa. Namun dalam kenyataannya menunjukkan bahwa penilaian kinerja kepala desa oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan serba lamban.

Fenomena yang terjadi di Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang mengenai kinerja pelayanan publik khususnya dalam pembuatan surat pengantar dan formulir pengisian data kartu tanda penduduk (KTP) pada kantor Desa Pepandungan masih terjadi gejala – gejala kinerja pelayanan publik yang kurang baik. Terbukti kualitas pemerintah Desa Pepandungan tidak cermat dalam melaksanakan tugas karena masih terlihat sejumlah kesalahan dan kerusakan seperti kesalahan dalam membuat surat pengantar yang tidak sesuai dengan data nama pengunjung dengan data yang dibuat oleh staf kantor Desa. Sedangkan jika

dilihat dari kuantitas kinerja pemerintah desa pepandungan yang tidak sesuai dengan harapan kepala Desa Pepandungan karena pekerjaan yang diberikan tidak diselesaikan oleh staf Kantor Desa seperti jumlah surat – surat yang diberikan sebanyak 25 rangkap namun yang diselesaikan hanya 15 rangkap.

Waktu kerja Kantor Desa Pepandungan dijadwalkan mulai dari pukul 07.30 – 15.30 namun staf kantor Desa Pepandungan maupun kepala Desa Selalu datang terlambat dan pulang lebih awal sehingga jika sewaktu – waktu terdapat perihal di kantor Desa Pepandungan akan sulit diselesaikan tanpa adanya kepala Desa, Dikarenakan hal tersebut Kepala Desa dengan staf – staf Kantor Desa Kurang terjalin Kerjasama yang baik.

Berdasarkan pengamatan awal penulis bahwa kinerja pemerintah desa masih kurang efektif dalam hal pelayanannya sehingga masyarakat merasa belum puas dengan pelayanan publik yang mereka dapatkan di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “ Kinerja Pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah ini dapat diungkapkan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pemerintah Desa Pepandungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
2. Bagaimana kinerja pemerintah Desa Pepandungan dalam meningkatkan kuantitas pelayanan publik?

3. Bagaimana kinerja pemerintah Desa Pepandungan dalam mengefektifkan waktu kerja dalam pelayanan publik?
4. Bagaimana kinerja pemerintah Desa Pepandungan dalam mewujudkan kerja sama dalam pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja pemerintah Desa Pepandungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui kinerja pemerintah Desa Pepandungan dalam meningkatkan kuantitas pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui kinerja pemerintah Desa Pepandungan dalam mengefektifkan waktu kerja dalam pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kinerja pemerintah Desa Pepandungan dalam mewujudkan kerja sama dalam pelayanan publik.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi masyarakat khususnya dalam meningkatkan kinerja pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang.

2. Manfaat praktis

Dapat dijadikan bahan masukan bagi peneliti lain mengenai kinerja pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian, Konsep dan Teori

1. Kinerja

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kebijakan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi. Dalam pengertian tersebut ada tiga aspek yang perlu dipahami setiap aparat dalam suatu unit kerja/organisasi, yaitu:

1. Kejelasan tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Kejelasan hasil yang diharapkan dari suatu pekerjaan atau fungsinya.
3. Waktu yang diperlukan menyelesaikan suatu pekerjaan agar hasil yang diharapkan dapat terwujud.

Berdasarkan pendapat Gibson dalam Mangkunegara (2005) bahwa kinerja diukur berdasarkan waktu memberi kesan mengesampingkan berbagai kemungkinan faktor-faktor lain yang merupakan kinerja itu.

Menurut Wibowo (2010), mengemukakan bahwa kinerja berasal dari pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk suatu proses pencapaian kerja. Hasibuan (2003), mengatakan bahwa kinerja adalah suatu kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Menurut Stoner dalam Tika (2008), bahwa "kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan, persepsi peranan". Sedangkan Prawiro Suntoro dalam Tika (2008), mengemukakan bahwa kinerja " adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu".

Berdasarkan defenisi kinerja diatas, dapat diketahui bahwa unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja terdiri dari:

1. Hasil-hasil fungsi pekerja.
2. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karyawan/pegawai, seperti: motivasi, kecakapan, persepsi peranan, dan sebagainya.
3. Pencapaian tujuan organisasi.
4. Periode waktu tertentu.

Terminologi kinerja merupakan suatu istilah dalam manajemen yang didefinisikan melalui perspektif atau sudut pandang yang berbeda oleh para ahli. Konseptualisasi tersebut sangat bergantung dari implementasi dari Institusi apa pengertian ditempatkan. Kinerja yang diterjemahkan dari kosa kata Bahasa Inggris *performance*, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja, unjuk kerja, atau penampilan kerja (LAN, 1992). Menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly dalam Amins (2009), dikatakan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Batasan tersebut mengandung makna bahwa kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan baik Hal yang sama dinyatakan Rivai dan basri dalam amins (2009), bahwa kinerja

adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Lebih jauh Prawirosentoso dalam Sutrisno (2011) menyatakan bahwa kinerja adalah 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 maupun etika.

Sedangkan Cormick dan Tiffin dalam Sutrisno (2011) mengemukakan kinerja adalah kuantitas, kualitas, dan waktu dan digunakan dalam menjalankan tugas. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kualitas adalah bagaimana seseorang dalam menjalankan tugasnya, yaitu mengenai banyaknya kesalahan yang dibuat, kedisiplinan dan ketepatan. Waktu kerja adalah mengenai jumlah absen yang dilakukan, keterlambatan, dan lamanya masa kerja dalam tahun yang telah dijalani.

Dari defenisi-defenisi diatas, penulis menyimpulkan bahwa kinerja adalah sebagai ekspresi potensi berupa perilaku atau cara seseorang atau kelompok orang dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas sehingga menghasilkan suatu produk yang merupakan wujud dari semua tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Menurut Henry Simamora dalam Mangkunegara (2012) memberikan gambaran lebih rinci dan komprehensif tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap *performance*/kinerja, yaitu:

1. Variabel Individu: meliputi kemampuan, keterampilan, mental fisik, latar belakang keluarga, tingkat sosial, pengalaman, demografi (umur, asal-usul, jenis kelamin),
2. Variabel Organisasi: meliputi sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, desain pekerjaan,
3. Variabel Psikologis: yang meliputi persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi.

Miner dalam Sutrisno (2011) mengemukakan secara umum ada 4 (empat) aspek dari kinerja, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas yang dihasilkan, menerangkan tentang jumlah kesalahan, kerusakan, dan kecermatan dalam melaksanakan tugas.
2. Kuantitas, yaitu berkenaan dengan jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
3. Waktu kerja, yaitu menerangkan mengenai pengguna, waktu dalam kerja apakah waktu kerja efektif atau jam kerja hilang.
4. Kerja sama, menerangkan akan bagaimana individu membantu atau menghambat usaha dari teman sekerjanya.

Menurut Mahsun dalam Sedarmayanti (2009) bahwa indikator kinerja terdiri dari:

1. Pelayanan yang tepat waktu dan berkualitas
2. Tingkat keterampilan pendidikan yang sesuai dengan bidang kerja

3. Kehadiran/keterlambatan.

Pengukuran kinerja merupakan hasil dari suatu penilaian yang sistematis dan didasarkan pada kelompok indikator kinerja kegiatan yang berupa indikator-indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak. Penilaian tersebut tidak terlepas dari proses yang merupakan kegiatan mengolah masukan menjadi keluaran atau penilaian dari proses penyusunan kebijakan/program/kegiatan yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap pencapaian sasaran dan tujuan. Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi.

Pengukuran kinerja dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja kegiatan yang dilakukan dengan memanfaatkan data kinerja yang diperoleh melalui data internal yang ditetapkan oleh instansi maupun data eksternal yang berasal dari luar instansi pengumpulan data kinerja untuk memperoleh data yang akurat, lengkap, tepat waktu dan konsisten, yang berguna dalam pengumpulan keputusan. Pengumpulan data kinerja untuk indikator kinerja kegiatan yang terdiri dari indikator-indikator masukan, keluaran, dan hasil, dilakukan secara terencana dan sistematis setiap tahun untuk mengukur kehematan, efektifitas, efisiensi, dan kualitas pencapaian sasaran. Sedangkan pengumpulan data kinerja untuk indikator manfaat dan dampak dapat diukur pada akhir periode selesainya suatu program atau dalam rangka mengukur pencapaian tujuan-tujuan instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup kinerja kegiatan yang merupakan tingkat pencapaian target (rencana tingkat capaian) dan masing-masing indikator sasaran

yang telah ditetapkan dalam dokumen rencana kerja. Pengukuran tingkat pencapaian sasaran didasarkan pada data hasil pengukuran kinerja kegiatan. Pengukuran kinerja tersebut dilakukan dengan menggunakan formulir pengukuran kinerja kegiatan (PKK) dan formulir pengukuran pencapaian sasaran (PPS).

Untuk dapat mengukur kinerja pemerintah daerah, maka perlu diketahui indikator-indikator kinerja sebagai dasar penilaian kinerja. Mekanisme untuk menentukan indikator kinerja memerlukan hal-hal sebagai berikut:

(Mardiasmo, 2004)

1. Sistem perencanaan dan pengendalian.
2. Spesifikasi teknis dan standariasasi.
3. Kompetensi teknis dan profesionalisme.
4. Mekanisme ekonomi dan mekanisme pasar.
5. Mekanisme sumber daya manusia.

Amstrong dalam Sudarmanto (2009) menyatakan bahwa pengukuran kinerja merupakan hal yang sangat penting untuk dapat memperbaiki pelaksanaan kerja yang dapat dicapai. Menurutnya ada empat jenis ukuran kinerja, yaitu:

1. Ukuran uang, yang mencakup pendapatan, pengeluaran, dan pengembalian.
2. Ukuran upaya atau dampak, yang mencakup pencapaian sasaran, penyelesaian proyek, tingkat pelayanan, serta kemampuan memengaruhi perilaku rekan kerja dan pelanggan.
3. Ukuran reaksi, yang menunjukkan penilaian rekan kerja, pelanggan atau pemegang pekerjaan lainnya.

4. Ukuran waktu, yang menunjukkan pelaksanaan kinerja dibandingkan jadwal, batas akhir, kecepatan respons, atau jumlah pekerjaan sasaran.

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) merupakan suatu proses yang dilakukan secara sistematis terhadap kinerja pegawai atau sumber daya manusia (SDM). Berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan atau yang dibebankan kepada mereka. Termasuk didalamnya mencakup penilaian terhadap seluruh kegiatan program dan proyek yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam waktu tertentu. Dengan demikian, penilaian kinerja pada dasarnya merupakan salah satu faktor penting guna mengembangkan organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program penilaian prestasi kerja, hal ini menunjukkan bahwa organisasi telah memanfaatkan secara baik sumber daya manusia yang dimiliki.

Penilaian kinerja menurut Ivancevich dalam Amins (2009) merupakan aktivitas yang digunakan untuk menentukan pada tingkat mana seorang pekerja (dalam hal ini aparatur pemerintah) menyelesaikan pekerjaan secara efektif (*performance evaluation is the activity used to determine the extent to which an employee performs work activity*). Implikasinya adalah, penilaian kinerja terhadap pekerjaan pegawai diperlukan agar perilaku mereka dapat diarahkan guna melakukan pekerjaan dengan baik sehingga tercapailah tujuan organisasi.

Adapun hakikat penilaian (*evaluating*) adalah sebagai berikut (Siagian, 2003).

- a. Penilaian ditujukan kepada satu fase tertentu dalam satu proses setelah fase itu seluruhnya selesai dikerjakan
- b. Penilaian bersifat korektif terhadap fase yang telah selesai dikerjakan itu.

- c. Penilaian bersifat *prespektive*
- d. Penilaian ditujukan kepada fungsi fungsi organik lainnya. Fungsi fungsi organik administrasi dan manajemen itu bukan ‘berdiri sendiri’ dalam arti lepas dari fungsi- fungsinya.

Tujuan penilaian/evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari sumber daya manusia organisasi .Adapun tujuan dari evaluasi kinerja sebagaimana dikemukakan Agus Sunyoto dalam mangkunegara (2005) Diantaranya ,yaitu

- a. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
- b. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang –kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
- c. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
- d. Mendefenisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- e. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu di ubah.

Penilaian terhadap kinerja memberikan banyak manfaat yang penting bagi organisasi sebagai suatu wadah kegiatan bagi sekelompok orang yang

bekerjasama dalam mencapai tujuan. Hasil penelitian kerja, misalnya dapat digunakan untuk pengambilan keputusan kepegawaian, seperti untuk kenaikan pangkat, pemindahan tugas, pendidikan dan pelatihan atau pemberhentian pekerjaan. Penilaian kinerja dapat juga digunakan untuk mengidentifikasi pelatihan program pengembangan yang dibutuhkan pelaku kerja. Selain itu, penilaian kinerja juga merupakan alat ukur manajemen yang digunakan untuk menilai tingkat pertanggungjawaban seseorang dalam melakukan pekerjaan. Hasil penilaian kinerja ini akan dapat juga memberikan umpan balik bagi pelaku kerja sehingga yang bersangkutan mengerti bagaimana penilaian organisasi berhasil kinerjanya. Selain itu, penilaian kinerja merupakan jembatan antara perencanaan strategis dengan akuntabilitas pemerintah daerah dalam mempertanggungjawabkan proses penyelenggaraan pemerintahan dan sistem pelayanan publik yang dioperasikan. Suatu pemerintah dapat dikatakan berhasil jika terdapat bukti-bukti atau indikator atau ukuran pencapaian yang mengarah kepada pencapaian misi, visi dan tujuan pemerintah daerah yang bersangkutan. Dengan demikian, penilaian kinerja sangat diperlukan dan berguna dilakukan untuk pengembangan orang yang melakukan pekerjaan tersebut, serta bermamfaat bagi pengembangan dan peningkatan organisasi.

Penilaian kinerja yang efektif berfokus pada serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang menjadi kewajiban serta hasil yang diperolehnya dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Untuk melakukan penilaian kinerja dapat dilaksanakan siapa saja yang paham benar

tentang perilaku karyawan atau pegawai secara individual. Robbins dalam Amins (2009), menyatakan yang mungkin dapat melakukan evaluasi kinerja antara lain:

1. Atasan Langsung (*Immediate Superior*),
2. Rekan kerja (*Peers*),
3. Evaluasi diri (*Self Evaluation*),
4. Bawahan langsung (*Immadiate Subordinates*),

Guna melakukan penilaian kinerja seseorang sangat membutuhkan sumber informasi yang relevan dengan tugas dikerjakannya. Sumber informasi yang sering digunakan untuk mengukur kinerja yang aktual dapat dilakukan dengan cara observasi secara personal, laporan statistik, laporan lisan, laporan tulis dan data dasar (*data base*) yang diakses melalui komputer. Metode penilaian kinerja dapat dilakukan melalui:

- a. Laporan tertulis (*written essay*) yang menjelaskan kekuatan, kelemahan, kinerja yang lalu, potensi, saran meningkatkan orang yang dinilai.
- b. Pencatatan kejadian penting (*critical incidents*), yaitu membuat catatan tentang perilaku yang menimbulkan perbedaan apakah suatu pekerjaan dapat dikerjakan dengan efektif.
- c. *Grapihic rating scales* terdiri dari serangkaian faktor kinerja seperti kuantitas dan kualitas kerja, tingkat pengetahuan, kerjasama, kesetiaan, kehadiran, kejujuran, dan inisiatif. Nilai diberikan untuk setiap faktor tersebut dengan peringkat tertentu.
- d. *Behaviorally anchored rating scales* merupakan kombinasi berbagai aspek dari catatan penting dengan pendekatan *Graphic rating scales*.

- e. *Multiple comparisons* adalah mengevaluasi kinerja seseorang dibandingkan dengan kinerja orang lain.

Dwiyanto (2002), mengemukakan terdapat 4 indikator untuk mengukur kinerja organisasi, yaitu:

- a. Produktivitas: dengan mengukur tingkat efisiensi, efektifitas pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam mencapai hasil yang diharapkan.
- b. Responsitas: dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan aspirasi masyarakat.
- c. Responsibilitas: menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
- d. Akuntabilitas: seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki pada *stakeholders*.

2. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Alwi (2002), secara teoritis tujuan penilaian dikategorikan sebagai suatu yang bersifat *evaluation* dan *development* yang bersifat *evaluation* harus menyelesaikan:

- a. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi.

- b. Hasil penilaian digunakan sebagai *staffing decision*.
- c. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar mengevaluasi sistem seleksi.

Sedangkan yang bersifat *development* penilaian harus menyelesaikan:

- a. Prestasi riil yang dicapai individu.
- b. Kelemahan-kelemahan individu yang menghambat kinerja.
- c. Prestasi-prestasi yang dikembangkan.

Kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi adapun secara terperinci penilaian kinerja bagi organisasi adalah:

1. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi.
2. Perbaikan Kinerja.
3. Kebutuhan latihan dan pengembangan.
4. Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian dan perencanaan tenaga kerja.
5. Untuk kepentingan penelitian pegawai.
6. Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain pegawai.

3. Pengertian Desa

Desa adalah wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk berbagai kesatuan masyarakat termasuk didalamnya kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintah terendah langsung dibawa camat dan bentuk menyelenggarakan rumah tangganya dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam upaya mengisi kemerdekaan bangsa, maka perlu melaksanakan

kegiatan pembangunan ditingkat desa yang merupakan rangkaian kegiatan nasional.

Bambang Tisantono Soemantri (2010), mengemukakan kepala desa adalah pemimpin dari desa di Indonesia. Kepala desa merupakan pemimpin dari pemerintah desa. Masa jabatan kepala desa adalah 5 (lima) tahun, dan dapat diperpanjang lagi untuk satu kali masa jabatan berikutnya. Kepala desa tidak bertanggung jawab kepada camat, namun hanya dikoordinasikan saja oleh camat.

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 pasal 14 menyatakan bahwa tugas Kepala Desa adalah menyelenggarakan urusan pemerintah pembangunan dan kemasyarakatan. Dalam melaksanakan tugasnya itu Kepala Desa mempunyai wewenang:

1. Memimpin penyelenggaraan pemerintah berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama badan perwakilan Desa (BPD).
2. Mengajukan rancangan peraturan Desa.
3. Menetapkan peraturan Desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD.
4. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan Desa mengenai anggaran pendapatan dan belanja Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD.
5. Membina kehidupan masyarakat Desa.
6. Membina perekonomian Desa.

Perangkat Desa terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya dalam ketentuan ini perangkat pembantu kepala desa yang terdiri dari sekretaris desa, pelaksanaan teknis lapangan dan unsur kewilayahan seperti kepala dusun atau dengan sebutan lain. Pada pasal 203 menyebutkan bahwa:

1. Kepala desa sebagaimana dimaksud dalam pasal 202 ayat (1) dipilih langsung oleh dan dari penduduk desa warga negara Republik Indonesia yang syarat selanjutnya dan tata cara pemilihannya diatur dengan perda yang berpedoman kepada peraturan pemerintah.
2. Calon kepala desa yang memperoleh suara terbanyak dalam pemilihan kepala desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan sebagai kepala desa.
3. Pemilihan kepala desa dalam kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak tradisionalnya sepanjang masih hidup dan yang diakui keberadaannya berlaku ketentuan hukum adat setempat yang ditetapkan dalam perda dengan berpedoman pada peraturan pemerintah.

4. Pengertian, Jenis dan Bentuk Pelayanan Publik

1. Pelayanan

Menurut Sampara Lukman (2000), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk atau fisik.

2. Publik

Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai, sedangkan menurut Kencana (2009) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa dimiliki.

3. Pelayanan Publik

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan berbagai bidang kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut biasa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transformasi, investasi dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat dan diikuti pergeseran nilai tersebut perlu dibijaki secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Menurut Undang-undang RI pelayanan publik (2009) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara

dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan *administrastive* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan pulik.

Menurut Kencana (2009) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kurniawan (2009) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Membedakan jenis pelayanan menjadi 3 kelompok yakni:

1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kepemilikan dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan tenaga listrik, jaringan telepon dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, dan sebagainya.

Adapun pengertian jasa menurut Kotler (dalam Santoso 2008) adalah setiap tindakan ataupun perbuatan yang dapat ditawarkan pada suatu pihak kepada pihak

lain yang pada dasarnya tidak terwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan.

Layanan umum yang dilaksanakan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain dan tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Layanan melalui tulisan

Terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga, kedua layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan keluhan, pemberian atau penyerahan pemberitahuan dan sebagainya.

3. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan berbentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Moenir (2008).

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan. Jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam

hubungan pelayanan secara umum, kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulis, karena faktor jarak.

Sebagai pihak ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah (a) Ada kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat; (b) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk kesejahteraan; (c) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu; (d) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena ada sesuatu masalah yang tidak dapat dielakan, hendaknya beritahukan, sehingga orang tidak harus menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Keempat hal tersebut yang menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani masyarakat. Apabila hal ini dapat dipenuhi masyarakat akan puas, dan dampak kepuasan masyarakat akan terlihat pada:

1. Masyarakat sangat menghargai (*respec*) kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang ‘remeh’ dan mencemohkan korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
2. Masyarakat akan terdorong aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat tercipta sistem pengendalian diri (*self control*) yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintah dan bernegara.

3. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps dibidang layanan umum, meskipun disisi lain ada ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi mempermainkan mereka.
4. Kelambatan-kelambatan yang ‘‘biasa’’ ditemui dapat dihindari dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat disemua bidang kegiatan baik, ekonomi, sosial maupun budaya.
5. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila.
6. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan nasional (*emosional needs*) pelanggan.

5. Kinerja Pemerintah Desa Pemandangan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang

Guna mewujudkan pemberdayaan, kesejahteraan dan kemandirian masyarakat perlu di dukung pengelolaan pembangunan yang parsipatif. Pada tatanam pemerintah diperlukan perilaku pemerintahan yang jujur, terbuka, bertanggung jawab dan demokrasi, sedangkan pada tatanam masyarakat perlu dikembangkan mekanisme yang memberikan peluang peran serta masyarakat dalam proses pengambilan keputusan bagi kepentingan bersama. Pembangunan wilayah pedesaan tidak lepas dari peran serta dari seluruh masyarakat pedesaan, sehingga kinerja seorang kepala desa sebagai kepala pemerintah desa harus dapat menjalankan tugas pokok memimpin dan mengkoorganisasikan pemerintah desa dalam melaksanakan sebagian urusan rumah tangga desa, melakukan pembinaan dan pembangunan masyarakat, dan membina perekonomian desa. Namun dalam

kenyataan menunjukkan bahwa kinerja kepala desa oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan serba lamban.

Maka dari itu digunakan aspek kinerja pemerintah desa seperti kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama dalam mengukur terwujudnya pemerintah desa yang baik.

Miner dalam Sutrisno (2011) mengemukakan secara umum ada 4 (empat) aspek dari kinerja, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas yang dihasilkan, menerangkan tentang jumlah kesalahan, kerusakan, dan kecermatan dalam melaksanakan tugas.
2. Kuantitas, yaitu berkenaan dengan jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
3. Waktu kerja, yaitu menerangkan mengenai pengguna, waktu dalam kerja apakah waktu kerja efektif atau jam kerja hilang.
4. Kerja sama, menerangkan akan bagaimana individu membantu atau menghambat usaha dari teman sekerjanya.

B. Kerangka Pikir

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara atau pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, pembangunan lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha /badan hukum yang bekerjasama dan atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik.

Salah satu penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah desa, dalam lingkungan pemerintah desa diharapkan dapat melaksanan tugas pemerintah desa dengan baik demi tercapainya kesejahteraan dan pembangunan rakyat. Di dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan publik pada lingkungan pemerintah desa terdapat aspek kinerja yang harus terlaksana dengan baik sehingga dapat terwujud profesionalisme kerja yang baik.

Oleh karena itu, peneliti mengacu pada salah satu teori yang dikemukakan oleh Miner (Sutrisno, 2011) bahwa terdapat 4 poin aspek kinerja pemerintah desa yang dapat menunjang penyelenggaraan pelayanan publik yang baik yaitu: a) Kualitas kerja merupakan mutu seorang karyawan atau pegawai dalam melaksnanakn tugas-tugasnya meliputi kesesuaian, kerapian, dan kelengkapan, b) Kuantitas kerja merupakan segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau sepadan dengan angka lainnya, c) Waktu Kerja merupakan ketetapan dalam melaksanakan pekerjaan, artinya adanya kesesuaian antara rencana kerja dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan agar pekerjaan efektif dan jam kerja tidak terbuang sia-sia, dan d) Kerja Sama merupakan suatu pekerjaan yang dikerjakan oleh dua orang ataupun lebih untuk mencapai tujuan atau target yang sebelumnya telah direncanakan dan disepakati bersama.

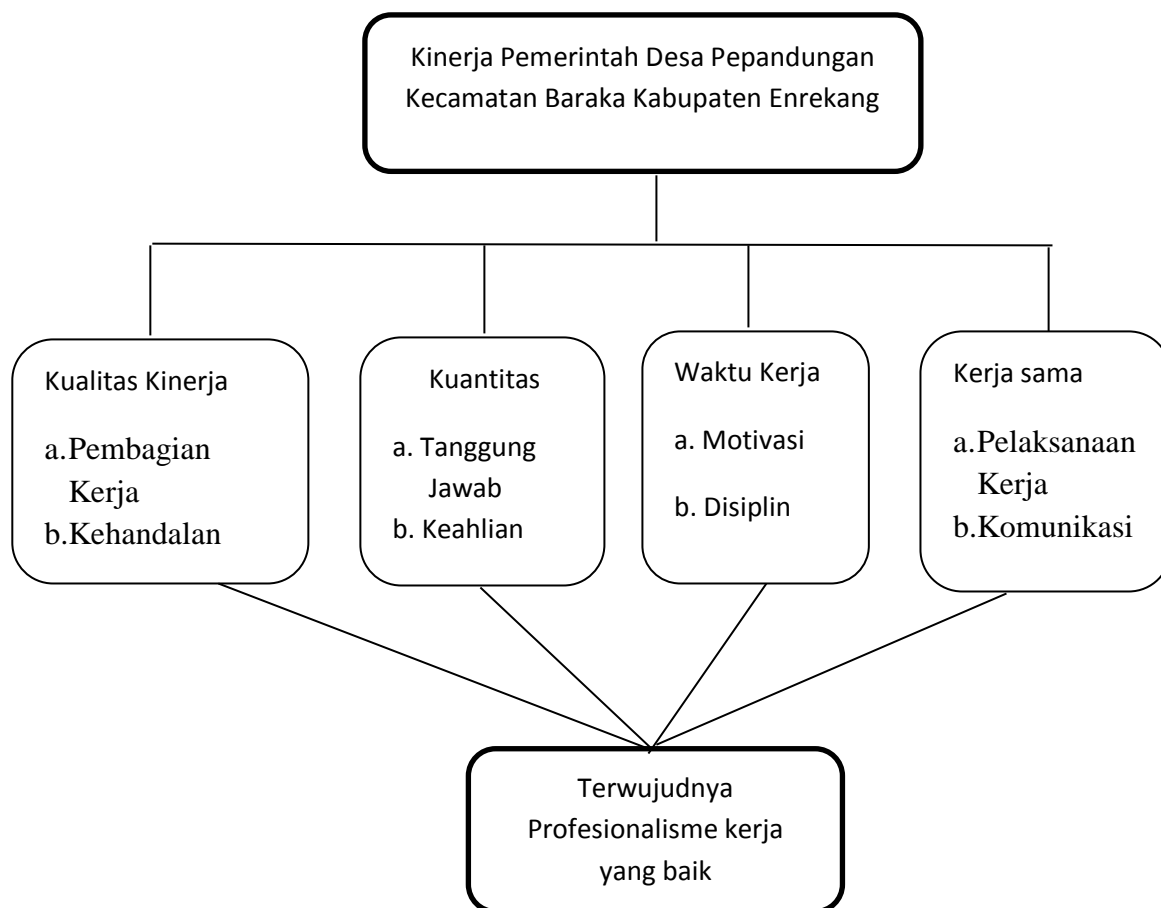
Kinerja pemerintah dalam pelayanan kepada masyarakat sangat dipengaruhi oleh keahlian dan kecakapan aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan empat aspek kinerja pemerintah desa. Pada halaman sebelumnya menjelaskan bahwa terwujudnya profesionalisme kerja yang baik diperlukan kerja

sama yang baik, pengelolaan waktu dengan tetap, kuantitas kerja yang mempunyai ukuran dalam mencapai kinerja yang sepadan, dan kualitas kerja yang sangat berpengaruh sebab kualitas kerja akan menghasilkan dampak yang baik bagi masyarakat, dengan adanya pelayanan yang memadai dan baik dari aparatur pemerintah desa maka masyarakat akan menilai sendiri profesionalisme kinerja dari aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Untuk membangun wilayah pedesaan tidak terlepas dari peran serta dari seluruh masyarakat pedesaan sehingga kinerja seorang kepala desa sebagai kepala pemerintah desa menjalankan dapat menjalankan tugas pokoknya sebagai pemimpin dan mengkoorganisasi pemerintah desa dalam melaksanakan urusan rumah tangga desa, melakukan pembinaan dan pembangunan masyarakat dan membina perekonomian desa agar penilaian kinerja kepala desa oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan publik bersifat positif.

Berdasarkan penjelasan diatas sehingga lahirlah bagan model kerangka pikir sebagai berikut:

Bagan Kerangka Pikir



C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan penjelasan dari kerangka pikir, adapun dalam penelitian ini yaitu kinerja pemerintah Desa Pemandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang. Adapun fokus penelitian ini adalah aspek kinerja pemerintah desa yang meliputi (1).kualitas, (2) kuantitas, (3) waktu kerja dan (4) kerja sama mewujudkan kinerja pemerintah desa yang baik atau tidak baik.

D. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Kualitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan pemerintah Desa Pemandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang untuk

meningkatkan kinerja pemerintah Desa meliputi (a). Pembagian kerja, (b). Keandalan.

2. Kuantitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jumlah pekerjaan yang dihasilkan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dapat dilihat melalui (a). Tanggung jawab, dan (b). Keahlian.
3. Waktu Kerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan pemerintah Desa dalam meningkatkan kinerja pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang melalui (a). Motivasi, dan (b). Disiplin.
4. Kerjasama yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang memiliki hubungan yang baik dengan bawahannya dapat dilihat melalui (a). Pelaksanaan kerja, dan (b). Komunikasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang. Alasan memilih lokasi ini karena pemerintah yang ada di kantor desa Pepandungan belum memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Adapun waktu yang dilakukan dalam penelitian ini kurang lebih dua bulan dari bulan Mei sampai Juni 2017.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Sedangkan tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian Deskriptif, yakni penelitian yang memberikan gambaran secara lengkap mengenai segala fakta yang berhubungan dengan Kinerja Pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang.

C. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari data primer dan sekunder.

1. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh dari data hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan informan dan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti.
2. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh dari bahan bacaan atau dokumentasi yang berhubungan dengan objek penelitian.

D. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditentukan secara purposive yaitu terdiri atas kepala desa, staf desa, dan tokoh masyarakat. Untuk lebih jelasnya, karakteristik informan sebagai berikut:

Tabel.1 Informan Penelitian

No	Nama Informan	Inisial	Jabatan	Jumlah
1.	Tahir S.pd	TA	Kepala Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang	1
2.	Eti	ET	Staf Kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang	1
3.	Nasrullah	NA	Staf Kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang	1
4.	Hamsah	HA	Masyarakat Desa Pepandungan	6
5.	Idawati	ID	Masyarakat Desa Pepandungan	
6.	Marsuki	MA	Masyarakat Desa Pepandungan	
7.	Darma	DA	Masyarakat Desa Pepandungan	
8.	Rusmin	RU	Masyarakat Desa Pepandungan	
9.	Rian	RI	Masyarakat Desa Pepandungan	
Jumlah Informan				9

E. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data yang diperlukan, yaitu:

1. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian terhadap kinerja pemerintah di Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang.

2. Wawancara

Wawancara, yaitu cara pengumpulan data secara langsung dengan informan yang mengacu pada pedoman wawancara yang telah dipersiapkan seperti alat perekam suara dan kamera tentang kinerja pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu, pengumpulan, pemilihan, pengelolaan, dan penyimpanan informasi dari berbagai bidang. Pemberian atau juga pengumpulan bukti dan keterangan-keterangan seperti gambar, kutipan, dan bahan referensi.

F. Teknik Analisis Data Penelitian

Miles dan Huberman (Emzir, 2010) menyatakan bahwa terdapat tiga macam kegiatan analisis data kualitatif, yaitu:

1. Reduksi data

Data yang diperoleh dilapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti : merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah

peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Model data (*display data*)

Display data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori atau sebagainya. Miles dan Huberman (1984) juga menyatakan bahwa hal yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif dengan teks yang bersifat naratif. Selain itu display data dapat juga berupa grafik, matriks, network (jejaring kerja).

3. Penarikan/ Verifikasi kesimpulan

Kesimpulan awal yang telah dibuat masih bersifat sementara dan akan berubah bergantung pada bukti-bukti data. Namun bila kesimpulan memang telah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat kembali ke lapangan maka kesimpulan tersebut bisa dikatakan kredibel (bisa dipercaya).

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas.

G. Pengabsahan Data

Validitasi data sangat mendukung hasil penelitian oleh karena itu diperlukan teknik untuk memeriksa keabsahan data, keabsahan data dalam penelitian ini

diperiksa dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang lain serta pengecekan pada waktu yang berbeda.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek pada data sumber lain yang telah diperoleh sebelumnya dari informan.

b. Triangulasi Metode

Triangulasi metode bermakna data yang diperoleh dari sumber dengan menggunakan metode atau teknik tertentu diuji keakuratan atau ketidakakuratannya.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu berkenan dengan waktu yang dilakukan dengan menguji kredibilitas data yang dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lainnya dalam waktu dan situasi yang berbeda.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Atau Karakteristik Objek Penelitian

1. Keadaan Kantor Desa Pepandangan Secara geografis

Desa Pepandangan terletak di Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang yang memiliki tofografi pegunungan dengan ketinggian tanah dari permukaan laut 50 – 1500 m. Adapun batas – batas wilayah Desa Pepandangan sebagai berikut: Sebelah Utara : Desa Tallung Ura, Sebelah Timur : Hutan Lindung Kabupaten Luwu, Sebelah Selata : Desa Kendenan Dan Desa Bone Bone dan Sebelah Barat: Desa Salukanan yang terdiri dari 3 (tiga dusun) dusun :

1. Dusun Da'dah
2. Dusun Dante Koa
3. Dusun Buntu Riri

Tabel II .luas wilayah desa pepandangan

NO	DESA/KELURAHAN	LUAS (KM ²)
1.	Pepandangan	19,16
JUMLAH		19,16

Sumber : Desa Pepandangan Dalam Angka 2016

2. Keadaan Kantor Desa Pepandangan Secara Demografis

Secara demografis, Jumlah penduduk Desa Pepandangan pada tahun 2016 sebanyak 1.257 jiwa, mereka mendiami kedalaman 3 (tiga) administrasi pemerintahan dusun yaitu dusun Da'dah, dusun Dante koa, dan dusun Buntu riri.

Ketiga dusun ini masing-masing berpotensi untuk mengembangkan palawija di sector pertanian dan peternakan jumlah penduduk desa Pepandungan didominasi oleh kaum wanita dibandingkan oleh kaum laki-laki.

Tabel. III Distribusi Luas Wilayah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang

NO	Nama Dusun	Luas Wilayah (km ²)
1	Da'dah	8 km ²
2	Dante Koa	7 km ²
3	Buntu Riri	4 km ²
JUMLAH		19 km ²

Sumber: Kantor Desa Pepandungan 28 Mei 2017

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa umla luas wilayah desa Pepandungan 19 km dari 3 dusun Tiap-tiap dusun memiliki luas wilayah yaitu: Da'dah 8 km, Dante Koa 7 km dan Buntu Riri 4 km.

3. Mata Pencaharian

Mata pencaharian adalah salah satu faktor penunjang dalam melaksanakan tugas-tugas individu, baik tugas kepada Sesama manusia, maupun tugas kepada Allah SWT. Manusia sebagai mahluk hidup yang mempunyai kebutuhan yang kompleks pasti membutuhkan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan tersebut, maka syarat untuk memenuhinya adalah dengan memiliki mata pencaharian. Pada umumnya penduduk di Desa Pepandungan bermata pencaharian di bidang pertanian, yaitu bersawah, dan berkebun yang tersebar di setiap Dusun dengan luas lahan yang berbeda-beda.

Berkat hadirnya tenaga penyuluh dari dinas pertanian, dan ditambah kemajuan teknologi perlahan-lahan sistem pertanian tradisional mulai ditinggalkan diganti dengan sistem pertanian yang lebih maju, seperti penentuan bibit unggul, penggunaan pupuk dan pestisida, serta teknologi pertanian penunjang lainnya seperti mesin pemotong rumput dan mesin traktor tangan sehingga menghasilkan panen yang jauh lebih banyak. Kondisi wilayah Desa Pepandungan, yang merupakan wilayah yang produktif merupakan penunjang untuk pertanian.

Di samping mata pencaharian di bidang Pertanian, sebagian penduduk di Desa Pepandungan masih memiliki mata pencarian lainnya seperti tukang kayu, tukang batu, usaha makanan kecil, pedagang, dan sebagian lainnya sebagai Pegawai Negeri Sipil.

4. Visi Dan Misi Pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang

1. Visi

Visi Kantor Desa pepandungan 2011-2017 adalah **“Terwujudnya Koordinasi Pemerintahan Pembangunan Dan Kemasyarakatan Yang Solid Menuju Enrekang Maju Aman Dan Sejahtera (Emas)”**

Visi yang telah ditetapkan oleh unit kerja Kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka mengandung makna :

1. TERWUJUDNYA KOORDINASI PEMERINTAHAN: Memiliki makna bahwa Kantor Desa Pepandungan mampu mengaktualisasikan peran dan fungsinya secara optimal dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan kemasyarakatan tanpa memandang unsur korupsi, kolusi dan nepotisme.

2. **PEMBANGUNAN DAN KEMASYARAKATAN:** memiliki arti bahwa Kantor Desa Pemandungan dalam melaksanakan tugas dan kegiatan pembangunan dan kemasyarakatan dengan penuh rasa tanggungjawab tanpa memandang satu sama lain.
3. **MENUJU PELAYANAN PRIMA:** mengandung makna bahwa Desa Pemandungan dalam menjalankan tugas dan fungsi selalu mengedepankan pemberian pelayanan prima, proporsional transparan terhadap masyarakat dan senantiasa memiliki keyakinan, prinsip dan perilaku yang bermartabat dan mampu menciptakan keadaan masyarakat lebih baik, sehingga merupakan modal dasar pembangunan dalam rangka memperkuat tatanan kehidupan masyarakat.
4. **MEWUJUDKAN KABUPATEN ENREKANG:** Dalam pengertian bahwa yang menjadi fokus terwujudnya visi dan misi adalah Kabupaten Enrekang sehingga menjadi tekad dan gerakan pembangunan bagi semua unsur untuk memajukan Kabupaten Enrekang secara menyeluruh di semua lapisan masyarakat.
5. **MAJU:** Dalam artian bahwa pembangunan pembangunan yang terimplementasi di Desa Pemandungan dapat memberikan dampak yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat.
6. **AMAN:** Dalam artian bahwa dalam menjalankan aktivitasnya seluruh masyarakat dapat bergerak dengan bebas tanpa ada rasa

ketidaknyamanan. Keadaan aman ini menjadi prasyarat untuk mewujudkan kondisi wilayah di Desa Pepandungan sebagai pusat pertumbuhan di kawasan timur Enrekang.

7. SEJAHTERA : Dalam artian bahwa seluruh aktivitas pemerintahan dan masyarakat adalah untuk memenuhi kesejahteraan.

2. Misi

Misi adalah sesuatu yang harus diemban dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah guna mewujudkan visi yang telah ditetapkan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara berkesinambungan dalam kurung waktu tertentu. Dengan misi diharapkan seluruh pemangku kepentingan dapat mengenal dan mengetahui peranan serta program yang akan dilaksanakan untuk mencapai hasil dan mewujudkan sasaran yang akan dicapai. Untuk mewujudkan visi, maka misi yang diemban oleh Kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka adalah:

1. Menciptakan aparatur pemerintah yang berorientasi pelayanan prima, proporsional dan transparansi.
2. Menciptakan aparatur pemerintah yang kreatif, inovatif dan efektif serta mampu memberdayakan masyarakat.
3. Melakukan hubungan koordinasi dan sinkronisasi antara unit kerja Pemerintah Kabupaten Enrekang.
4. Menciptakan hubungan koordinasi dan terpadu antara seksi yang ada dalam organisasi Desa Pepandungan.

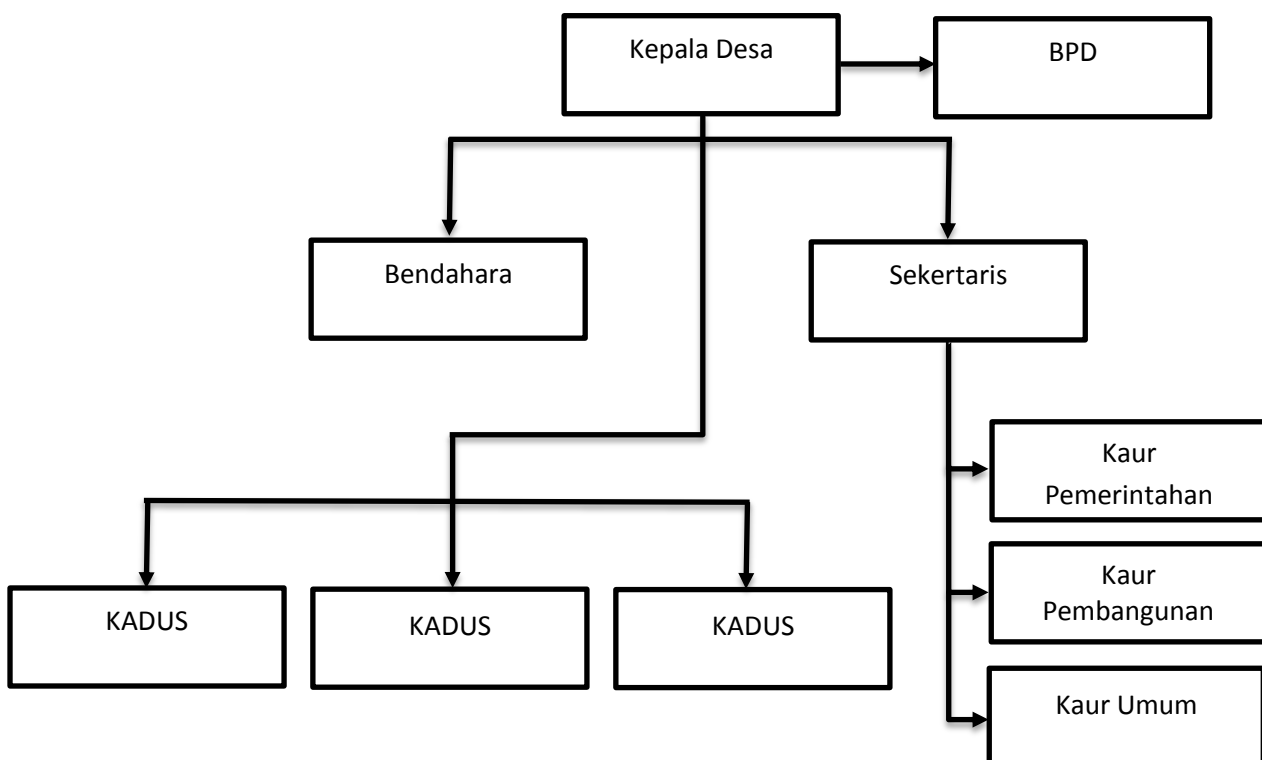
5. Melakukan pembinaan, pemberdayaan dan melibatkan masyarakat dalam penyusunan kebijakan pemerintah.
6. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi aparatur saling Sipakatau Sipangingaran.
7. Mendayagunakan informasi potensi Desa Pemandungan dan sumber daya serta Data Base untuk perencanaan, melalui pendekatan dan pemamfaatan sistem informasi yang optimal.

5. Struktur Organisasi Desa Pemandungan

Secara struktural Kantor Desa pemandungan Kecamatan Baraka sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah memiliki Stuktur organisasi sebagai berikut:

STUKTUR ORGANISASI

KANTOR DESA



6. Tugas Pokok Dan Fungsi Aparatur Desa Pemandungan

a. Kepala Desa

- 1) Menyelenggarakan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD.
- 2) Mengajukan rancangan peraturan desa.
- 3) Menetapkan peraturan-peraturan yang telah mendapatkan persetujuan bersama BPD.
- 4) Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APB Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD.
- 5) Membina kehidupan masyarakat desa.
- 6) Membina ekonomi desa.
- 7) Mengordinasikan pembangunan desa secara partisipatif.
- 8) Mewakili desanya didalam dan diluar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 9) Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

b. Badan Perwakilan Desa (BPD)

BPD mempunyai fungsi menetapkan peraturan desa bersama kepala desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat.

Tugas Badan Perwakilan Desa (BPD) yaitu:

- 1) Membahas rancangan peraturan desa bersama kepala desa.

- 2) Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan desa dan peraturan kepala desa.
- 3) Mengusulkan, pengangkatan dan pemberhentian kepala desa.
- 4) Membentuk panitia pemilihan kepala desa.
- 5) Menggali, menampung, menghimpun, merumuskan dan menyalurkan aspirasi masyarakat.

Hak Badan Perwakilan Desa (BPD) yaitu:

- 1) Meminta keterangan kepada pemerintah desa.
- 2) Menyatakan pendapat kewajiban.
- 3) Mengamalkan Pancasila, melaksanakan UUD 1945 dan mentaati segala peraturan perundang-undangan.
- 4) Melaksanakan keidupan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintah desa.
- 5) Mempertahankan memelihara hukum nasional serta keutuhan NKRI.
- 6) Menyerap, menampung, menghimpun, dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat.
- 7) Memproses pemilihan kepala desa.
- 8) Mendahulukan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi, kelompok dan golongan.
- 9) Menghormati nilai-nilai sosial budaya dan adat istiadat masyarakat setempat.
- 10) Menjaga norma dan etika dalam hubungan kerja dalam lembaga kemasyarakatan.

c. Sekretaris Desa

Tugas pokok sekretaris desa yaitu membantu kepala desa dalam mempersiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi desa, mempersiapkan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan Pemerintah desa.

Fungsi Sekretaris Desa yaitu:

- 1) Penyelenggaraan administrasi dan mempersiapkan baan untuk kelancaran tugas kepala desa
- 2) Melaksanakan tugas kepala desa dalam al kepala desa berhalangan melaksanakan tugas kepala desa apabila kepala desa diberhentikan sementara.
- 3) Menyiapkan bantuan penyusunan peraturan desa.
- 4) Penyiapan bahan laporan penyelenggaraan pemerintah desa.
- 5) Pengkoordinasian Penyelenggaraan tugas-tugas urusan dan
- 6) Pelaksaan tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.

d. Bendahara/Kaur Keuangan

Tugas pokok membantu sekretaris desa dalam melaksanakan pengelolaan sumber pendapatan desa, pengelolaan administrasi keungan desa dan mempersiapkan bahan penyusunan APB Desa.

Fungsi Bendahara/Kaur Keuangan yaitu:

- 1) Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan Desa.
- 2) Persiapan bahan penyusunan APB Desa dan
- 3) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris desa.

e. Kaur Pemerintahan

Tugas pokok membantu kepala desa dalam melaksanakan pengelolaan administrasi kependudukan, administrasi pertanahan, pembinaan, ketentraman dan ketertiban masyarakat desa, mempersiapkan bahan perumusan kebijakan penataan, kebijakan dalam penyusunan produk hukum desa.

Fungsi Kaur Pemerintahan yaitu:

- 1) Pelaksanaan kegiatan administrasi kependudukan.
- 2) Persiapan bahan-bahan penyusunan rancangan peraturan desa dan keputusan kepala desa.
- 3) Pelaksanaan kegiatan administrasi pertanahan.
- 4) Pelaksanaan kegiatan pencatatan monografi desa.
- 5) Persiapan bantuan dan melaksanakan kegiatan penataan kelembagaan masyarakat untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintah desa.
- 6) Persiapan bantuan dan melaksanakan kegiatan kemasyarakatan yang berhubungan dengan upaya menciptakan ketentraman dan ketertiban masyarakat dan pertanahan sipil.
- 7) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan kepala desa.

f. Kaur Pembangunan

Tugas pokok kaur pembangunan yaitu membantu kepala desa dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengembangan ekonomi masyarakat dan potensi desa, pengelolaan administrasi pembangunan, pengelolaan pelayanan masyarakat serta penyiapan bahan usulan kegiatan dan pelaksanaan tugas pembantuan.

Fungsi kaur pembangunan yaitu:

- 1) Penyiapan bantuan-bantuan analisa dan kajian perkembangan ekonomi masyarakat.
- 2) Pelaksanaan kegiatan administrasi pembangunan.
- 3) Pengelolaan tugas pembantuan.
- 4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.

g. Kaur Umum

Tugas kaur umum yaitu membantu sekretaris desa dalam melaksanakan administrasi umum, tata usaha dan kearsipan, pengelolaan inventaris kekayaan desa, serta mempersiapkan bahan rapat dan laporan.

Fungsi kaur umum yaitu:

- 1) Pelaksanaan, pengendalian dan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta pengendalian tata kearsipan.
- 2) Pelaksanaan pencatatan inventarisasi kekayaan desa.
- 3) Pelaksanaan pengelolaan administrasi umum.
- 4) Pelaksanaan penyediaan, penyimpanan dan pendistribusian alat tulis kantor serta pemeliharaan dan perbaikan peralatan kantor.
- 5) Pengelolaan administrasi perangkat desa.
- 6) Persiapan bahan-bahan laporan.
- 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris desa.

h. Kepala Dusun (KADUS)

Tugas kepala dusun yaitu:

- 1) Membantu pelaksanaan tugas kepala desa dalam wilayah keranya.

- 2) Melakukan pembinaan dalam rangka meningkatkan swadaya dan gotong royong masyarakat.
- 3) Melakukan kegiatan penerangan tentang program pemerintah kepada masyarakat.
- 4) Membantu kepala desa dalam pembinaan dan mengkoordinasikan kegiatan RW (Rukun Wilayah) dan RT (Rukun Tetangga) di wilayah kerjanya.
- 5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.

Fungsi Kepala Dusun yaitu:

- 1) Melakukan koordinasi terhadap jalannya pemerintah desa, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan masyarakat di wilayah dusun.
- 2) Melakukan tugas dibidang pembangunan dan pembinaan masyarakat yang menjadi tanggung jawabnya.
- 3) Melakukan usaha dalam rangka meningkatkan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat dan melakukan pembinaana perekonomian.
- 4) Melakukan kegiatan dalam rangka pembinaan dan pemeliharaan ketentraman dan ketertiban masyarakat.
- 5) Melakukan fungsi-fungsi lain yang dilimpahkan oleh kepala desa.

B. Kinerja Pemerintah Desa Pemandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang

Paradigma baru penyelenggaraan pemerintah desa yang ditandai dengan ditetapkannya Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintah di tingkat desa. Dalam rangka mewujudkan tujuan otonomi desa yaitu mempercepat tercapainya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan publik di desa, maka lembaga pemerinta di

tingkat desa diuntut mampu memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat, dan murah sebagaimana yang selalu di idam-idamkan masyarakat selama ini. Hal ini menjadi sangat penting mengingat akses masyarakat terhadap pelayanan yang mudah, cepat dan murah dari pemerintah masih sulit. Oleh karena itu, pelayanan publik masih harus ditingkatkan, baik melalui gerakan kultural, strukturak, maupun kampanye membangun budaya melayani.

Perbaikan aparat pelayanan publik merupakan salah satu isu penting dalam reformasi pelayanan publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Tuntunan perbaikan kinerja aparat publik semakin besar jika dikaitkan dengan upaya pemerintah untuk meningkatkan daya saing negara dalam persaingan global. Kesan buruk sudah di sandang oleh aparat pemerintah (sektor publik) dalam hal pelayanan sejak dari dulu. Hal ini dapat diindikasikan dari besarnya dana yang digunakan untuk membiayai aparatur pemerintah yang tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang maksimal. Sebaliknya kualitas pelayanan yang diberikan instansi pemerintah sangat buruk. Dalam lingkup atau skala nasional seringkali dikeluhkan tentang pelayan publik di instansi-instansi pemerintah terutama menyangkut jalur birokrasi yang berbelit-belit. Kondisi tersebut terjadi di daerah-daerah sampai di desa. Seperti pada umumnya pelayanan publik di Indonesia, pelayanan publik oleh aparatur pemerintah baik di tingkat kabupaten/kota, kecamatan maupun kelurahan masih banyak di jumpai kelemahan dan kekurangan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang di harapkan masyarakat. Indikasinya masih terdapat berbagai keluhan masyarakat

yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah.

Kinerja berkaitan dengan keadaan atau kemampuan berhasilnya suatu kerja yang dilakukan oleh manusia untuk memberi guna yang diharapkan oleh organisasi. Kinerja pegawai pemerintah desa dapat diukur dengan mengarah kepada pelaksanaan pekerjaan pegawai. Karena pada hakekatnya sektor keluaran pemerintah adalah berupa jasa pelayanan pada masyarakat. Keberhasilan tercapainya suatu tujuan tidak terlepas dari kinerja pegawainya. Kemampuan pegawai yang memadai berarti akan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai dengan jatah waktu maupun target yang telah ditetapkan dalam program kerja. Hal ini terjadi karena pegawai ini dapat mencurahkan segala kemampuannya dalam melaksanakan tugas pekerjaannya yang menjadi tanggung jawabnya. Dan suatu organisasi hanya akan berhasil mencapai tujuan dan sasarnya apabila semua komponen organisasi tersebut berupaya menampilkan kinerja yang optimal.

Desa Pemandungan adalah suatu Instansi Pemerintah yang dikepalai oleh seorang Kepala Desa. Kepala Desa adalah seorang pemimpin pemerintahan yang ada di desa, yang menyelenggarakan tugas pemerintahan umum, pembangunan, pemberdayaan masyarakat. Dalam struktur organisasinya, terdapat beberapa kepala urusan, yaitu kepala urusan Pemerintahan, Kepala urusan pembangunan, kepala urusan keamanan dan ketertiban umum dan kepala urusan keuangan. Desa merupakan barisan terdepan dalam melaksanakan tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan oleh karena itu, pentingnya tugas dan wewenang desa untuk membangun daerah, karena merupakan instansi yang dekat

dan bersentuhan langsung dengan masyarakat. Baik buruknya kinerja desa mencerminkan kualitas kinerja pemerintah daerah.

Berdasarkan pembahasan maka selanjutnya akan dibahas aspek-aspek kinerja yaitu mengenai kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama.

1. Kualitas kerja

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut.

a. Pembagian Kerja

Untuk dapat meningkatkan kinerja Desa di Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang yang Profesional memerlukan pembagian kerja yakni pemisahan jenis pekerjaan atau tugas yang dilakukan oleh pemerintah Desa agar tercipta profesionalisme kerja yang baik.

Berikut hasil wawancara dengan TA sebagai Kepala Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang terkait dengan pembagian kerja yang menyatakan bahwa:

“Saya selaku Kepala Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang telah memberikan pekerjaan atau tugas kepada staf saya kemudian para staf mengerjakan tugas yang diberikan dan Alhamdulillah sampai saat ini para staf mengerjakan tugas yang saya berikan dengan baik”(Wawancara dengan TA 25 Mei 2017)”

Hasil wawancara diatas dapat dimaknai bahwa Pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang telah melaksanakan tugasnya dengan baik yakni membagikan pekerjaan atau tugas kepada para stafnya yang ada dikantor Desa kemudian stafnya menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan baik.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan HA selaku masyarakat di Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang menyatakan bahwa :

“Saya selaku masyarakat di Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang menyatakan bahwa setiap pegawai atau staf yang ada dikantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang sudah ditempatkan pada masing-masing bidang sesuai dengan keahlian yang mereka miliki untuk mencapai profesionalisme kerja yang baik. (wawancara dengan HA 25 Mei 2017)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dimaknai bahwa pegawai atau staf di Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang sudah ditempatkan pada masing-masing Bidang sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh para staf atau pegawai untuk mencapai profesionalisme kerja yang baik.

Dilakukan juga wawancara dengan MA selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“Pembagian kerja yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang sudah dilakukan dengan baik karena kepala desa sudah memberikan tugas atau pekerjaan kepada para staf atau pegawai sesuai dengan kemampuan yang dimiliki”(wawancara MA 6 Juni 2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa para staf atau pegawai sudah melakukan kinerja dengan baik sesuai dengan tugas yang diberikan oleh Kepala Desa serta para staf serta pegawai berupaya untuk mengerjakan tugasnya sesuai kemampuan masing-masing staf.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan ET selaku Staf Kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang bahwa:

“Saya selaku staf atau pegawai yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang sudah melaksanakan tugas atau pekerjaan yang telah diberikan oleh kepala desa sesuai dengan pembagian kerja yang ada di kantor desa Pepandungan”(wawancara dengan ET 25 Mei 2017)”

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staf atau pegawai yang ada di kantor desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang dapat disimpulkan bahwa staf atau pegawai yang ada di kantor desa Pepandungan sudah melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan baik yang diberikan oleh kepala desa sesuai dengan pembagian kerja yang ada di kantor desa Pepandungan.

b. Keandalan atau Kemampuan

Kehandalan atau Kemampuan adalah suatu penerapan perancangan pada komponen sehingga komponen dapat melaksanakan fungsinya dengan baik tanpa kegagalan, sesuai rancangan atau proses yang dibuat. Keandalan merupakan probabilitas bahwa suatu sistem mempunyai performansi sesuai dengan fungsi yang diharapkan dalam selang waktu dan kondisi operasi tertentu. Secara umum keandalan merupakan ukuran kemampuan suatu komponen beroperasi secara terus menerus tanpa adanya kerusakan, tindakan perawatan pencegahan yang dilakukan dapat meningkatkan keandalan sistem.

Berdasarkan penuturan oleh HA selaku Masyarakat Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

“Kehandalan atau kemampuan yang dimiliki oleh pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang beserta dengan stafnya atau pegawainya sudah baik karena mereka sudah mampu menyelesaikan pekerjaannya atau tugasnya dengan baik meskipun butuh waktu yang lama karena fasilitas yang ada di kantor desa Pepandungan sangat minim dan ini akan menghambat kinerja dari pada staf yang ada di kantor Desa Pepandungan” (wawancara dengan HA 25 Mei 2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dimaknai bahwa Pemerintah Desa beserta staf atau pegawai Di Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik meskipun membutuhkan waktu yang cukup lama karena fasilitas yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang sangat minim dan ini akan menghambat proses pelayanan yang dilakukan oleh para staf atau pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang.

Pernyataan dari HA diatas dipertegas oleh pernyataan dari DA yang menyatakan bahwa

“Staf maupun pegawai yang ada di kantor desa pepandungan memiliki kehandalan dan kemampuan yang sudah baik sehingga pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan sesuai dengan harapan kita, namun karena keterbatasan sarana dan prasarana oleh karena itu waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan setiap tugas memakan waktu yang cukup lama.(hasil wawancara dengan DA 9 juni 2017).

Dari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja staf kantor desa beserta pegawai-pegawai yang ada dalam kantor Desa Pemandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat. Kantor yang ada di Desa Pepandungan

Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang memiliki fasilitas yang sangat minim oleh karena itu dalam menjalankan tugasnya masyarakat harus memakan waktu yang cukup lama. Hal ini menandakan bahwa kinerja Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang masih belum efektif diakibatkan karena kurangnya fasilitas.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Kepala Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

“Kehandalan atau kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai atau staf yang ada di Kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka sudah berjalan dengan baik karena mereka sudah mampu beroperasi sesuai dengan bidang dan fungsinya masing-masing sehingga lebih mudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”(wawancara dengan TA, 25 Mei 2017)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan yang dimiliki oleh para staf atau pegawai di Kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang sudah berjalan dengan baik hal ini dapat di lihat dari staf atau pegawai yang mampu beroperasi sesuai dengan bidang dan fungsinya masing-masing sehingga lebih mudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan NA selaku Staf Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

“Kami selaku staf atau pegawai yang bekerja pada instansi ini yaitu kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang kami sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kehandalan atau kemampuan yang kami miliki dan kami mengupayakan agar memberikan pelayanan yang baik kepada setiap pengunjung yang datang di kantor desa Pepandungan sudah kami layani dengan baik sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan oleh kepala desa Pepandungan kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang”(wawancara dengan NA 2 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa staf atau pegawai yang ada di kantor Desa Pemandungan kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kehandalan atau kemampuan yang mereka miliki guna tercapainya profesionalisme kerja yang baik di kantor Desa Pemandungan Pemandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang.

2. Kuantitas kerja

Menurut Wungu dan Brotoharsojo (2003) bahwa ‘‘*Quantity* (kuantitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja yang dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka’’. Sedangkan menurut Wilson dan Heydel (1987) mengatakan bahwa *Quantity of work* (kuantitas kerja) adalah jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seseorang pegawai dalam sesuatu periode tertentu.

Hal ini dapat dilihat dari jumlah pekerjaan yang harus dikerjakan yang merupakan tanggung jawab dari seorang karyawan atau pegawai. Banyak atau sedikitnya jumlah pekerjaan yang dikerjakan bisa didasarkan kepada fungsi pekerjaan, apakah klerikal atau pengambilan kebijakan. Pada kriteria ini pengukuran kinerja bisa dilihat dari job deskripsi yang dimiliki oleh setiap pegawai atau karyawan.

a. Tanggung Jawab

Tanggung Jawab menurut kamus besar Indonesia adalah, keadaan wajib menanggung segala sesuatunya sehingga bertanggung jawab menurut kamus umum bahasa Indonesia adalah kewajiban menanggung, memikul, menanggung

segala sesuatunya dan menanggung segala akibatnya. Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban.

Hal ini diungkapkan oleh kepala desa Pemandungan yang berinisial TA yang mengutarakan pendapatnya bahwa:

“Saya sebagai kepala desa pemandungan selalu memberikan himbauan kepada seluruh staf maupun pegawai yang bekerja di kantor desa ini agar dapat pergunakan waktu semaksimal mungkin sesuai dengan tanggung jawab kita sebagai pemerintah daerah yang bertugas untuk melayani masyarakat. Kami melayani masyarakat di kantor ini sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan mulai dari pukul 08.00 – 13.00 dari hari senin sampai jumat. (Hasil wawancara 25 Mei 2017)’’.

Dari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pemerintah daerah dalam hal ini kepala Desa Pemandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang berupaya agar kinerja para pegawai maupun staf kantor desa berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yakni melayani masyarakat dengan baik, selain itu kantor yang ada di Desa Pemandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang melayani masyarakat sesuai dengan jadwal yang ada yakni setiap hari senin sampai dengan jumat dengan jam yang sudah ditentukan yaitu pada pukul 08:00-13:00. Kepala desa pemandungan pengupayakan agar waktu yang ada tersebut dapat dimanfaatkan dan dimaksimalkan dengan baik sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan salah satu staf kantor desa pemandungan yang menyatakan bahwa:

“Sebagai staf kantor desa yang memiliki tugas dan tanggungjawab untuk melayani masyarakat oleh karena itu kita berusaha agar tugas yang masuk

dapat diselesaikan dengan baik dalam kurung waktu yang telah ditentukan sesuai dengan harapan masyarakat. Apabila ada masyarakat yang datang mengurus surat-surat kita mengupayakan agar surat-surat tersebut dapat terselesaikan pada hari dimana masyarakat datang agar mempermudah masyarakat dalam mengurus keperluannya” (Hasil wawancara NA 2 Juni 2017)

Berdasarkan pernyataan dari staf kantor desa diatas maka dapat disimpulkan bahwa staf kantor desa selalu siap dalam melayani masyarakat yang datang dikantor Desa Pepandungan untuk mengurus-surat. Staf kantor desa berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan mengerjakan seluruh tugas yang ada sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat. Staf kantor desa melayani masyarakat pada hari yang telah ditentukan yaitu pada hari senin sampai dengan hari jumat pada jam yang sudah ditentukan yaitu pada pukul 08:00 – 13:00.

Kemudian dilakukan wawancara dengan ID selaku masyarakat yang menyatakan bahwa”

“Menurut saya pelayanan yang ada dikantor desa pepandungan sangat buruk terbukti kantor bisanya tertutup pada hari kerja atau hari yang sudah ditentukan yakni pada hari senin sampai hari jumat. Selain itu staf kantor desa yang melayani kita tidak sepenuh hati artinya mereka melayani kita sesuai dengan keinginannya, apabila mereka tidak mau menerima kita maka mereka membiarkan kita menunggu sampai jam pulang atau bahwa menyuruh kita untuk pulang dirumah tanpa mengerjakan atau menyelesaikan surat-surat yang hendak diurus, selain itu staf kantor desa juga melakukan pelayanan dengan sistem kekeluargaan”(Hasil wawancara ID 4 Juni 2017).

Sesuai dengan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat belum puas dengan kinerja staf kantor desa pepandungan karena staf kantor desa yang melayani masyarakat tidak sesuai dengan harapan kepala Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang karena staf atau pegawai

yang ada di kantor desa ini memberikan pelayanan kurang baik kepada masyarakat yang datang mengurus di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang karena mereka memberikan pelayanan dengan sistem kekeluargaan artinya lebih mendahulukan keluarganya dari pada orang lain.

b. Keahlian (Skill)

Kemampuan seseorang untuk melakukan sesuatu yang sifatnya spesifik, fokus namun dinamis yang membutuhkan waktu tertentu untuk mempelajarinya dan dapat dibuktikan. Skill dalam hal ini yang dimaksudkan bagaimana pemerintah desa Pepandungan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan keahlian yang mereka miliki. Untuk mengetahui keahlian yang dimiliki oleh pemerintah Desa Pepandungan dan staf Desa Pepandungan maka dilakukan wawancara dengan RU selaku masyarakat desa Pepandungan menyatakan bahwa:

“Saya sebagai masyarakat Pepandungan jika ditanya mengenai bagaimana keahlian seorang pemimpin dalam memimpin desa kami ini, maka saya akan menjawab bahwa menurut saya keahlian kepala desa Pepandungan dalam melayani masyarakat belum memuaskan untuk saya pribadi misalnya ketika diadakan gotong royong di desa kami tidak semua masyarakat desa pepandungan ini mengikuti gotong royong karena terkadang kepala desa sendiri tidak ada di tempat gotong royong, menurut saya alangkah lebih baik ketika kepala desa ada di lokasi gotong royong sehingga masyarakat akan menilai bahwa kepala desa saja ikut gotong royong masa kita sebagai masyarakat tidak mengikutinya”(wawancara dengan RU, 15 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa menurut sebagian masyarakat pepandungan beranggapan keahlian seorang kepala desa dalam memimpin Desa Pepandungan belum memuaskan bagi masyarakat karena menurut masyarakat pemimpin yang bagus harus memiliki kemampuan untuk mempengaruhi masyarakat agar melaksanakan kegiatan yang diadakan oleh desa

misalnya gotong royong, untuk menarik perhatian masyarakat agar ikut bergotong royong maka alangkah baiknya ketika kepala desa juga ikut turut dalam gotong royong, namun kenyatannya di Desa Pepandungan kepala desa tidak ikut dalam gotong royong yang diadakan.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan MA yang merupakan salah satu tokoh masyarakat Desa Pepandungan yang menyatakan bahwa:

“Kita tidak akan memilih beliau sebagai kepala desa pepandungan apabila tidak memiliki keahlian dan terbukti bahwa kepala Desa Pepandungan memiliki keahlian yang baik karena bisa menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan harapan kita walaupun masih ada kendala yakni apabila mengerjakan tugasnya itu memakan waktu yang cukup lama. (hasil wawancara dengan MA, 6 juni 20017).

Sesuai hasil wawancara diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa masyarakat di Desa Pepandungan telah memilih pemimpin yang memiliki keahlian yang baik oleh karena itu masyarakat memilih kepala desa yang menjabat sebagai kepala desa ini memiliki keahlian yang baik karena kepala Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang sudah mampu menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan harapan kita sebagai masyarakat walaupun masih ada kendala yakni apabila mengerjakan tugas bisa memakan waktu yang cukup lama.

Dilakukan wawancara dengan NA sebagai staf desa di Desa Pepandungan yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya sebagai staf desa Pepandungan kita selalu melayani masyarakat sebagaimana mestinya dan sesuai dengan proporsi kerja yang telah diberikan oleh kepala desa karena kepala desa telah memberikan kita jabatan sesuai dengan kemampuan yang kita miliki dengan demikian kita sebagai staf desa tidak harus bertanya lagi kepada kepala desa bagaimana cara menyelesaikan tugas yang diberikan dan dapat melayani masyarakat dengan baik”(wawancara dengan NA tanggal 2 Juni 2017).

Terkait dengan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa di Desa Pepandungan para staf desa dengan mudah melayani masyarakat dan tidak perlu bertanya lagi kepada kepala desa tentang bagaimana cara menyelesaikan tugas yang diberikan atau bagaimana cara melayani masyarakat karena kepala desa telah membagi pekerjaan sesuai dengan keahlian masing-masing staf.

Dilakukan wawancara dengan MA selaku masyarakat di Desa Pepandungan yang mengatakan bahwa:

“Di desa pepandungan ini menurut saya para staf dan kepala desa dalam melayani masyarakat sudah baik karena saya yakin mereka memiliki kemampuan tersendiri dalam melayani masyarakat misalnya setiap saya ada keperluan di kantor desa maka dengan mudah urusan saya selesai dan para staf dan kepala desa sangat ramah” (wawancara dengan MA 6 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kepala desa dan staf desa dan staf Desa Pepandungan memiliki kemampuan dalam melayani masyarakat karena dengan mudah masyarakat menyelesaikan kepentingan mereka di kantor desa, dan mereka pun ramah dalam melayani.

3. Waktu Kerja

Waktu merupakan karunia dari sang pencipta yang memiliki sifat tidak dapat disimpan, tidak dapat diulang dan tidak dapat dihentikan. Sehingga sedetik saja ia terlewatkan begitu saja tanpa ada hal yang bermanfaat yang dapat dilakukan maka hilanglah sedetik itu tanpa bisa kita mengulangnya kembali, dan termasuk golongan orang-orang merugilah kita.

Begitu berharganya waktu yang kita miliki, maka diperlukan suatu pengaturan dalam pengelolaannya agar waktu dapat termanfaatkan dengan sebaik

mungkin. Waktu yang hanya terdiri dari 24 jam sehari tidak dapat ditambah atau dikurangi dalam pemanfaatannya. Satu hari waktu berlalu, akan datang hari berikutnya tanpa bisa dihindari, begitu seterusnya selama usia masih dikandung badan.

Waktu hanya akan berhenti jika kita telah tutup usia untuk itu harus dimanfaatkan sebaik mungkin karena waktu merupakan sarana untuk melakukan dan menyelesaikan berbagai pekerjaan. Para ahli dapat menyimpulkan bahwa manajemen waktu merupakan perencanaan waktu dan pengaturan waktu dalam yang digunakan setiap hari dalam melaksanakan semua aktivitas yang ada berdasarkan pada skala prioritas dan jadwal yang telah ditentukan, sehingga individu dapat menggunakan waktu dengan efektif dan efisien dalam bekerja.

Pengelolaan waktu dikenal juga dengan istilah manajemen waktu, manajemen waktu merupakan alat yang efektif dalam membantu seseorang untuk mencapai tujuannya untuk itu dibutuhkan pemahaman yang tepat untuk mengamalkan ilmu manajemen waktu tersebut, agar waktu yang tersedia dimanfaatkan dengan sebaik mungkin.

Pengelolaan atau pemanfaatan waktu sangat dibutuhkan oleh aparatur negara termasuk aparatur pemerintah desa dalam menjalankan tugas sehari-harinya sebagai pelayan masyarakat. Agar waktu yang hanya tersedia selama 7,5 jam sehari dalam lima hari kerja itu dapat digunakan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

a. Motivasi

Motivasi merupakan suatu dorongan kehendak yang menyebabkan seseorang melakukan sesuatu perbuatan untuk mencapai tertentu. Dalam hal ini motivasi berasal dari kata motif yang berarti dorongan atau rangsangan atau daya penggerak yang ada dalam diri seseorang.

Seperti yang dikemukakan oleh salah satu perangkat desa yang bernama NA mengatakan bahwa:

“Saya selaku staf atau pegawai yang ada di desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang selalu mendapat motivasi atau dorongan dari atasan kami yaitu bapak kepala desa pepandungan. Motivasi yang beliau berikan dapat berupa pengarahan atau pendidikan, pembelajaran bahkan tata cara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” (wawancara dengan NA 2 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa staf atau pegawai yang ada di desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang selalu mendapatkan motivasi dari atasan mereka yaitu kepala desa Pepandungan. Untuk lebih menambah informasi mengenai motivasi maka dilakukan wawancara dengan.

Sama halnya dengan yang dikemukakan oleh TA sebagai kepala Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang yang mengatakan bahwa:

“Saya selaku kepala Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang selalu memberikan pengarahan kepada bawahan saya seperti mengadakan pertemuan atau rapat satu kali dalam sebulan nah di sinilah saya akan memberikan motivasi berupa pengarahan atau pembelajaran serta semangat dalam melayani masyarakat dengan baik sehingga dapat terwujudnya profesionalis kerja yang baik di kantor desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang” (Wawancara dengan TA 25 Mei 2017).

Terkait wawancara diatas menunjukkan bahwa kepala Desa Pepandungaann mengadakan pertemuan sekali dalam sebulam semacam rapat guna untuk memberikan motivasi berupa pengarahan atau pembelajaran serta memberika semangat kepada bawahan saya sehingga tetap semangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman ketika hendak mengurus di kantor desa Pepandungan kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang. Untuk menambah informasi mengenai motivasi dalam pelayanan yang diberikan oleh staf desa dilakukan wawancara dengan MA mengatakan bahwa:

“Menurut saya sebagai masyarakat di desa pepandungan jika bertanya tentang bagaimana motivasi di Pesa Pepandungan maka menurut saya pemerintah desa dalam ini adalah kepala desa belum maksimal karena belum bisa memberikan motivasi kepada masyarakat agar masyarakat tidak ragu dalam memberikan saran ketika ada keluhan dari masyarakat karena menurut saya terkadang masyarakat mengeluh namun tidak mengeluh langsung ke kepala desa karena mereka takut dengan kepala desa, jadi menurut saya kepala desa yang ada di pepandungan kurang memiliki ilmu atau cara untuk memotivasi masyarakat agar masyarakat datang langsung ke kantor desa atau ke rumah kepala desa untuk mengatakan keluhan yang mereka rasakan” (wawancara dengan, MA tanggal 6 juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa di desa pepandungan kepala desa pepandungan belum maksimal dalam memberikan motivasi kepada masyarakat karena ketika masyarakat memiliki keluhan dan kritikan terhadap kepala desa masyarakat tidak langsung memberikan keluhan tersebut kepada kepala desa dengan alasan masyarakat takut dan sungkan untuk menyampaikan langsung kepada kepala desa.

b. Disiplin

Disiplin yang dimaksud dalam Pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan

Baraka Kabupaten Enrekang adalah bagaimana pemerintah yang ada di kantor Desa Pepandungan atau pegawai yang ada di Kantor Desa Pepandungan bisa disiplin dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai pelayan masyarakat, karena disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat mendukung kepuasan masyarakat dalam suatu instansi.

Berikut hasil wawancara dengan MA selaku masyarakat yang ada di Desa Pepandungan kecamatan Baraka kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

“Kalau berbicara mengenai disiplin waktu yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang belum berjalan dengan baik karena staf atau pegawai yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang sering datang terlambat mereka datang tidak sesuai dengan waktu kerja yang telah ditetapkan oleh Kepala Desa Pepandungan kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang sebagai atasannya”(Wawancara MA 6 Juni 2017)

Hasil wawancara diatas dapat dimaknai bahwa staf atau pegawai yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang kurang disiplin dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat karena pegawai atau staf yang ada di kantor Desa Pepandungan sering terlambat tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya oleh bapak Kepala Desa Pepandungan Kecamatan Baraka kabupaten Enrekang.

Hal senada diungkapkan oleh ID selaku masyarakat yang ada di Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang mengatakan bahwa:

“Waktu kerja yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang mulai dari jam 08:00 sampai jam 01:00 akan tetapi pada kenyataannya staf atau pegawai yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang belum disiplin karena mereka tidak masuk sesuai dengan waktu kerja atau jadwal kerja yang telah disepakati sebelumnya”(Wawancara ID 4 Juni 2017).

Hasil wawancara diatas dapat dimaknai bahwa staf atau pegawai yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang belum disiplin karena mereka tidak mematuhi aturan yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang contohnya dalam waktu kerja staf atau pegawai yang ada di kantor Desa Pepandungan sering datang terlambat dan ini akan mempengaruhi kualitas kinerja yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan RU selaku masyarakat yang ada di Desa Pepandungan Pepandungan yang menyatakan bahwa:

“Menurut saya kedisiplinan pegawai yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang menurun atau rendah karena para pegawai atau staf yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang sering melakukan pelanggaran terhadap ketentuan jam yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang karena mereka belum sadar akan tingginya rasa pengabdian kepada masyarakat”(Wawancara RU 5 Juni 2017).

Dari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan sebagian staf atau pegawai yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang menurun atau rendah karena pegawai atau staf yang ada di kantor Desa Pepandungan sering melakukan pelanggaran terhadap ketentuan jam yang telah ditetapkan oleh Kepala Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang karena sebagian besar staf atau pegawai ini belum sadar akan tingginya rasa pengabdian kepada masyarakat.

4. Kerja Sama

Kerjasama yang dimaksud adalah Pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang memiliki hubungan yang baik antara

atasan yakni Kepala Desa Pepandungan dengan bawahannya yakni staf Desa Pepandungan yang dapat dilihat melalui (a) Pelaksanaan Kerja dan (b) Komunikasi untuk melihat kerjasama Pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang terkait indikator kerjasama dapat dilihat melalui

a. Pelaksanaan Kerja

Demi terwujudnya Profesionalisme kerja yang baik di Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang memerlukan pelaksanaan kerja dari staf dan seluruh anggota di Desa Pepandungan yang baik.

Berikut hasil wawancara dengan NA selaku staf di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang terkait dengan pelaksanaan Kerja, mengatakan bahwa:

“Kami selaku staf di Kantor Desa Pepandungan menurut saya kami selalu melaksanakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan oleh Kepala Desa walaupun kami terkadang lambat dalam menyelesaikan tugas tersebut, tetapi yang jelas kami selalu menyelesaikannya dengan semampu kami(wawancara dengan NA, 2 Juni 2017)

Hasil wawancara diatas dapat dimaknai bahwa pekerjaan atau tugas yang diberikan oleh kepala Desa Pepandungan terhadap bawahannya yakni staf Desa Pepandungan dikerjakan dan diselesaikan oleh staf walaupun terkadang lambat dalam menyelesaikannya.

Dilakukan juga wawancara dengan MA selaku masyarakat di Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang menyatakan bahwa:

“Ketika saya ditanya tentang bagaimana pelaksanaan kerja yang ada di Desa Pepandungan ini maka saya menjawab semuanya tergantung kepada apa yang kita urus di Desa Pepandungan ini misalnya saja ketika kita mengurus surat keterangan tidak mampu kita harus kerumah staf desa untuk mengurus surat tersebut pada hal menurut saya alangkah lebih baik ketika staf Desa ada di Kantor Desa sewaktu jam kerja masih berjalan

karena sudah tugas mereka untuk melayani masyarakat dan kita sebagai masyarakat dengan mudah mengurus surat keterangan tidak mampu atau kepentingan lainnya. Walaupun staf melaksanakan kerjanya tetapi jauh lebih baik menurut saya ketika mereka melayani dan menyelesaikan kerjanya atau tugasnya di Kantor Desa yang telah tersedia “(Wawancara dengan MA, 6 Juni 2017)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat lebih suka ketika para staf Desa melaksanakan dan menyelesaikan kerja/tugas yang diberikan oleh Kepala Desa dan kepentingan masyarakat di Kantor Desa yang telah tersedia. Bukan di rumah masing-masing staf Desa Pepandungan. Karena ketika staf Desa Pepandungan menyelesaikan tugas dan kepentingan lain masyarakat di Kantor Desa yang tersedia maka masyarakat dengan mudah mengurus kepentingan mereka.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan DA selaku masyarakat di Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang yang menyatakan bahwa:

“Menurut saya sebagai masyarakat Desa Pepandungan dapat menilai Kepala Desa dan staf Desa yang ada di Pepandungan ini dalam melaksanakan tugas mereka sebagai pelayan masyarakat belum memuaskan bagi masyarakat khususnya saya sendiri misalnya waktu saya mengurus surat tanah yakni balik nama, saya tidak mendapatkan informasi tentang persyaratan-persyaratan untuk balik nama sehingga setelah saya sampai di Kantor Kecamatan saya dimintai persyaratan untuk balik nama tersebut tetapi saya tidak punya karena saya tidak tau persyaratan apa yang harus dibutuhkan karena tidak ada informasi dari desa dan staf Desa yang bertugas saat itu besar harapan saya agar Kepala Desa dan Staf bekerja sama untuk melayani masyarakat dengan baik di Desa Pepandungan ini” (wawancara dengan DA, 9 Juni 2017)”

Terkait dengan hasil wawancara diatas menunjukan bahwa Kepala Desa Pepandungan dalam melayani masyarakat belum memuaskan karena tidak adanya kerja sama antara Kepala Desa dan Staf Desa sehingga terkadang ada masyarakat yang merasa pelayanan oleh Kepala Desa dan Staf Desa belum memuaskan

misalnya pada saat seorang masyarakat Desa Pepandungan hendak membuat surat tanah miliknya yakni balek nama masyarakat ini tidak mengetahui persyaratan-persyaratan apa yang harus dibawah ketika ingin mengurus surat tanah karena tidak ada informasi dari Kepala Desa maupun Staf Desa maka dari itu sangat besar harapan masyarakat agar Kepala Desa dan Staf Desa bekerjasama untuk melayani masyarakat dengan sebaik mungkin agar terciptalah profesionalisme dalam bekerja.

b. Komunikasi

Komunikasi sangat dibutuhkan dalam kinerja pemerintah Desa akan terwujud profesionalisme kerja yang baik adanya komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan dalam hal ini adalah Kepala Desa dan Staf Desa Pepandungan maka akan terwujud profesionalisme kerja yang baik di Desa Pepandungan agar kita memiliki informasi yang aktual mengenai komunikasi yang dilakukan oleh Kepala Desa dan Staf Desa dalam melayani masyarakat Desa Pepandungan maka dilakukan wawancara dengan TA selaku Kepala Desa Pepandungan yang menyatakan bahwa:

“Saya selaku kepala Desa di Desa Pepandungan ketika berbicara mengenai komunikasi maka menurut saya komunikasi sangat besar pengaruhnya dalam melaksanakan tugas karena apabila komunikasi antara atasan dengan bawahan terjalin dengan baik pasti akan terwujud profesionalisme kerja yang baik disuatu instansi pemerintahan”(wawancara dengan TA, 25 Mei 2017)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat dimaknai bahwa komunikasi sangat besar pengaruhnya dalam melaksanakan tugas karena apabila komunikasi antara atasan dengan bawahan terjalin dengan baik maka pasti akan terwujud profesionalisme kerja yang baik disuatu instansi pemerintahan.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan DA selaku masyarakat di Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang bahwa:

“Pola komunikasi yang ada di Kantor Desa Pepandungan sudah berjalan dengan baik karena apabila staf atau pegawai bahkan msyarakat ketika hendak melakukan suatu kegiatan pasti komunikasi dulu dengan atasan kami yaitu kepala Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang sekecil apapun kegiatan yang akan kami lakukan pasti kami komunikasikan dengan atasan kami supaya kegiatan yang kami lakukan bisa berjalan dengan baik karena adanya dukungan dari atasan kami yaitu kepala Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang”(wawancara dengan DA, 9 Juni 2017)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi di Kantor Desa Pepandungan sudah berjalan dengan baik hal ini dapat di lihat dari staf atau pegawai bahkan msyarakat ketika hendak melakukan suatu kegiatan pasti komunikasi dulu dengan atasan sehingga kegiatan yang dilakukan bisa berjalan dengan baik .

Dilakukan wawancara dengan RI selaku masyarakat di desa Pepandungan yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan di kantor Desa Pepandungan belum maksimal dimana pelayanan staf di kantor Desa Pepandungan ini kurang peduli dengan masyarakat yang datang kekantor untuk mengurus kepentingan pribadinya, terkadang ketika kita datang ke kantor desa bukannya kita dilayani melainkan kita disuruh untuk menunggu sampai besok hari atau satu minggu kedepannya ” (wawancara dengan RI Tanggal 25 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang ada di kantor Desa Pepandungan belum maksimal karena mereka kurang peduli dengan masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus kepentingan pribadi mereka bahkan terkadang masyarakat disuruh untuk menunggu keesokan harinya atau bahkan satu minggu kedepannya.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan RU salah satu masyarakat pepandungan juga menyatakan bahwa:

“Pelayanan yang ada dikantor desa pepandungan belum efektif karena setiap kami mengurus surat-surat, pegawai yang ada dikantor Desa Pepandungan biasanya bersikap acuh kepada pengunjung bahkan kami merasa bahwa pegawai beserta staf-staf yang ada dikantor ini selalu berbeda pendapat sehingga menimbulkan berbagai masalah dan mengakibatkan kinerjanya menjadi terhambat, hal ini membuktikan bahwa komunikasi yang dijalankan antar pegawai di kantor Desa Pepandungan tidak maksimal (hasil wawancara RU 5 Juni 2017).

Sesuai dengan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari staf kantor Desa Pepandungan belum efektif terbukti masyarakat yang datang mengurus surat-surat tidak dilayani dengan baik diakibatkan karena komunikasi antara sesama pegawai tidak baik .

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja Pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang dapat di simpulkan bahwa:

1. Pada indikator kualitas kinerja pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang dapat dilihat dari : (a) pembagian kerja yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang sudah berjalan karena para staf atau pegawai telah melakukan kinerja dengan baik sesuai dengan tugas yang diberikan oleh kepala Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang (b) para staf atau pegawai yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang sudah melakukan kinerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.
2. Pada indikator kuantitas kinerja pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang dapat dilihat dari : (a) pegawai atau staf yang ada di kantor Desa Pepandunga Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang sudah bertanggungjawab terhadap tugas atau pekerjaan yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang (b) para staf atau pegawai yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang sudah mampu menyelesaikan tugas atau pekerjaan sesuai dengan keahlian yang dimilikinya.
3. Kinerja Pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten dilihat dari indikator waktu kerja yang terdiri dari (a) staf atau pegawai yang ada di

kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang selalu mendapatkan motivasi dari atasannya (b) para staf atau pegawai yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang belum disiplin karena mereka sering kali melanggar ketentuan waktu kerja yang telah ditetapkan oleh Kepala Desa Pepandungan.

4. Kinerja pemerintah Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang mengenai kerjasama yang terdiri dari (a) staf atau pegawai yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang sudah melaksanakan atau mengerjakan tugas yang diberikan oleh Bapak Kepala Desa namun belum maksimal (b) Pegawai atau staf yang ada di kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang belum tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena mereka belum mampu berkomunikasi dengan baik bahkan bersikap acuh tak acuh dalam melayani masyarakat.

B. SARAN

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, dengan melihat prospek ke depan maka penulis dapat mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada seluruh staf atau pegawai yang ada di kantor desa Pepandungan agar dapat disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang.
2. Diharapkan kepada seluruh aparatur pemerintah Desa Pepandungan maupun kepala desa agar memperbaiki koordinasi ataupun kerjasamanya sehingga lebih

mudah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau kegiatan sehingga lebih mudah memecahkan suatu masalah yang ada di kantor Desa Pepandungan.

3. Diharapkan kepada seluruh staf atau pegawai yang ada di Kantor Desa Pepandungan Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang agar selalu tanggap dan memperbaiki komunikasi terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Safaruddin. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: BPF
- Amins, Achmad, 2009. *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Laksbang PRESSindo.
- Creswell, Jhon W. 1998, *Qualitative Inquiry and Research Design, Choosing Among Five Traditions*. California: Sage Publication.
- Dwiyanto dkk.2002.*Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*.Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Emzir. 2010. *Metodologi penelitian pendidikan:kuantitatif dan kualitatif*. Jakarta: Rjawali Pers.
- Fahmi, Irham. 2010. *Manajemen kinerja (teori dan aplikasi)*.Bandung : Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu, S. P. 2003. *Organisasi Dan Motivasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung. 2009. *Trasformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- LAN. 1992. *Penilaian Kinerja Pegawai*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2012. *Evaluasi Kinerja SDM*.Bandung: PT Fefika Aditama.
- . 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara: Jakarta
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerinthan Baru)*. Jakarta : Rineka Cipta
- Santoso, Panji. 2008. *Administrasi Publik (Teori Dan Alikasi Good Governance)*,Rafika Utama: Bandung.
- Satori & Komariah. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Siagian, Sondang P, 1984. *Proses Pengelolaan pembangunan nasional*.Jakarta : Gunung Agung.

- Soemantri, Bambang. 2010. *Pedoman Penyelesaian Pemerintahan Desa*. Bandung: Fokus Media.
- Sudarmanto.2009. *Kinerja dan Pengembangan SDM*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudarmayanti, 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*.Bandung: Mandar Maju
- Sutrisno, Edy. 2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana prenada Media Group
- Syafii, Inu Kencana. 2009. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*.Bandung : Refika Aditama.
- Tika, Muhammad Pabundu. 2008. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan.Cetakan ke-2*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjipto, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja. Edisi ketiga*.Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wilson & Heyyel. *Hand book of Modern Office Management and Administration service*. New Jersey.Mc Graw Hill Inc.
- Wungu, jiwo & Hartanto Brotoharsojo. 2003.*Tingkatkan kinerja perusahaan anda dengan merit sistem* .Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang desa telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintah di tingkat desa.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, Tentang Pelayanan.

Riwayat Hidup



Nama lengkap Herawaty, disapa hera. Lahir pada tanggal 24 Februari 1994 di Da'dah, Enrekang, Sulawesi Selatan. Anak pertama dari enam bersaudara yang merupakan anak dari pasangan suami istri Suparman dan Ida. Penulis menempuh pendidikan pertama selama enam tahun di SDN 170 Da'dah Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang dan selesai pada tahun 2007. Pada tahun sama, penulis melanjutkan pendidikan tingkat menengah pertama di SMPN 3 Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang Sulawesi Selatan dan selesai pada tahun 2010. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan tingkat menengah Atas di SMA Negeri 1 Anggeraja Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang Sulawesi Selatan dan selesai pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi, di Universitas Muhammadiyah Makassar (Unismuh Makassar) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Penulis sangat bersyukur, karena telah diberikan kesempatan untuk menimba ilmu pengetahuan yang nantinya dapat diamankan dan memberikan manfaat.