

II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pemerintahan Desa

Pada masa reformasi Pemerintahan Desa diatur dalam UU Nomor 22 Tahun 1999 yang diperbarui menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya pada Bab XI pasal 200 sampai dengan 216. Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, desa atau disebut dengan nama lain, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yg diakui dalam sistem pemerintahan nasional dan berada di Daerah Kabupaten. Desa dapat dibentuk, dihapus, dan/atau digabung dengan memperhatikan asal-usulnya atas prakarsa masyarakat dengan persetujuan Pemerintah Kabupaten dan DPRD.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 72 tahun 2005 tentang desa, yang dimaksud dengan Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara

Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Desa inilah sebagai ujung tombak pemerintahan yang terdepan. Pelaksanaan otonomi desa yang bercirikan pelayanan yang baik adalah dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang memerlukan karena cepat, mudah, tepat dan dengan biaya yang terjangkau, oleh karena itu pelaksanaan di lapangan harus didukung oleh faktor-faktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan tentang Desa tersebut. Posisi Pemerintahan Desa yang paling dekat dengan masyarakat adalah Pemerintah Desa selaku pembina, pengayom, dan pelayanan masyarakat sangat berperan dalam mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan Desa. Penyelenggaraan Pemerintahan Desa merupakan sub sistem dalam penyelenggaraan sistem Pemerintahan Nasional, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya.

Pelaksanaan kebijakan tentang Desa ini perlu diperhatikan berbagai permasalahan seperti halnya HAW Widjaja (2001: 43):

- a. Sumber Pendapatan Asli Desa (keuangan desa);
- b. Penduduk, keahlian dan ketrampilan yang tidak seimbang (sumber daya manusia desa yang masih rendah) yang berakibat terhadap lembaga-lembaga Desa lainnya selain Pemerintahan Desa seperti halnya Badan Perwakilan Desa (BPD), lembaga musyawarah Desa dan beberapa lembaga adat lainnya;
- c. Potensi desa seperti halnya potensi pertambangan, potensi perikanan, wisata, industri kerajinan, hutan larangan atau suaka alam, hutan lindung, hutan industri, perkebunan, hutan produksi, hutan konservasi, dan hutan tujuan khusus.

Beberapa permasalahan di atas perlu kiranya untuk dicermati dalam pelaksanaan di lapangan, karena seringkali ketiga hal tersebut merupakan batu sandungan

dalam pelaksanaan otonomisasi desa, sehingga tujuan yang ingin dicapai hanya berjalan di tempat.

Kepala Desa bertanggung jawab kepada rakyat melalui Badan Perwakilan Desa serta menyampaikan laporan mengenai pelaksanaan tugasnya kepada Bupati, namun meskipun demikian laporan tersebut harus ditembuskan terlebih dahulu kepada Camat. Pelaksanaan tugas serta pertanggungjawaban Kepala Desa inilah sering muncul permasalahan di lapangan, hal ini dikarenakan Kepala Desa memiliki wewenang yang semula belum ada dan sekarang relatif besar. Selain itu seorang Kepala Desa tidak lagi dibawah Camat, sehingga sangat mudah bagi seorang Kepala Desa untuk tidak menghiraukan keberadaan Camat selaku koordinator administrasi di wilayah Kecamatan.

Badan Perwakilan Desa (BPD) berfungsi mengayomi adat istiadat, membuat Peraturan Desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat, serta melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa. Pembentukan Pemerintah Desa dan Badan Perwakilan Desa dilakukan oleh masyarakat.

Adapun fungsi pengawasan Badan Perwakilan Desa meliputi pengawasan terhadap pelaksanaan Peraturan Desa, Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa, dan keputusan Kepala Desa. Sedangkan keanggotaan Badan Perwakilan Desa tersebut dipilih oleh penduduk desa yang memenuhi persyaratan. Pimpinan Badan Perwakilan Desa dipilih dari dan oleh anggota. Kemudian BPD bersama dengan Kepala Desa menetapkan Peraturan Desa. Peraturan Desa yang telah dibuat bersama tersebut tidak memerlukan pengesahan Bupati, tetapi wajib disampaikan

kepadanya selambat-lambatnya dua minggu setelah ditetapkan dengan tembusan kepada Camat.

Adapun sumber pendapatan desa dapat berasal dari:

1. Pendapatan Asli Desa:
 - a. hasil usaha desa;
 - b. hasil kekayaan desa;
 - c. hasil dar swadaya dan partisipasi;
 - d. hasil gotong-royong;
 - e. lain-lain pendapatan asli desa yg sah.
2. Bantuan dari Pemerintah Kabupaten:
 - a. bagian dari perolehan pajak dan retribusi daerah;
 - b. bagian dari dana perimbangan keuangan daerah pusat dan daerah yang diterima Pemerintah kabupaten.
3. Bantuan dar Pemerintah dan Pemerintah Propinsi;
4. Sumbangan dari pihak ketiga; dan
5. Pinjaman Desa.

Sumber pendapatan desa tersebut, yang telah dimiliki dan dikelola oleh Desa tidak dibenarkan diambil alih oleh Pemerintah atau Pemerintah Daerah. Pemberdayaan Desa dalam meningkatkan pendapatan desa dilakukan antara lain dengan mendirikan Badan Usaha Milik Desa, kerjasama dengan pihak ketiga, dan kewenangan melakukan pinjaman. Sedangkan sumber pendapatan daerah yang berada di Desa, baik pajak maupun retribusi yang sudah dipungut oleh Daerah Kabupaten tidak dibenarkan adanya pungutan tambahan oleh Pemerintah Desa. Pendapatan Daerah dari sumber tersebut harus diberikan kepada Desa yang

bersangkutan dengan pembagian secara proporsional dan adil. Ketentuan ini dimaksudkan untuk menghilangkan beban biaya ekonomi tinggi dan dampak lainnya.

Selanjutnya sumber pendapatan Desa tersebut dikelola melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa. Kegiatan pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa ditetapkan setiap tahun, dengan meliputi penyusunan anggaran, pelaksanaan tata usaha keuangan, dan perubahan serta penghitungan anggaran. Kepala Desa bersama Badan Perwakilan Desa menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa setiap tahun dengan Peraturan Desa.

Adapun pedoman untuk menyusun Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa tersebut ditetapkan oleh Bupati, sedangkan tata cara dan pungutan objek pendapatan dan belanja Desa ditetapkan bersama antara kepala Desa dan Badan Perwakilan Desa. Selanjutnya keuangan Desa selain didapat dari sumber-sumber yang telah disebutkan di atas, juga dapat memiliki badan usaha sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Beberapa Desa dapat mengadakan kerjasama untuk kepentingan Desa yang diatur dengan keputusan bersama dan diberitahukan kepada Camat. Kerjasama antar desa yang didalamnya member beban kepada masyarakat harus mendapatkan persetujuan dari Badan Perwakilan Desa. Untuk lebih memudahkan proses dan kerja antar desa dalam melakukan kerjasama maka dapat dibentuk badan kerjasama Desa. Selanjutnya Pemerintah Kabupaten dan/atau pihak ketiga yang merencanakan pembangunan bagian wilayah Desa menjadi wilayah pemukiman, industri, dan jasa wajib mengikutsertakan pemerintah Desa dan Badan Perwakilan

Desa dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasannya. Langkah selanjutnya dalam hal pengaturan tentang Desa ditetapkan dalam peraturan Daerah kabupaten masing-masing sesuai dengan pedoman umum yang ditetapkan oleh Pemerintah berdasarkan UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Peraturan Daerah yang dimaksud, tidak boleh bertentangan dengan asal-usul yaitu asal-usul terbentuknya desa yang bersangkutan. Dengan demikian sangat jelas bahwa undang-undang ini memberikan dasar menuju *self governing community* yaitu suatu komunitas yang mengatur dirinya sendiri. Dengan pemahaman bahwa Desa memiliki kewenangan mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya sesuai kondisi dan sosial budaya setempat, maka posisi Desa yang memiliki otonomi asli sangat strategis sehingga memerlukan perhatian seimbang terhadap penyelenggaraan otonomi daerah, karena dengan otonomi desa yang kuat akan mempengaruhi secara signifikan perwujudan otonomi daerah.

Pemerintahan desa akan dinilai baik apabila semua fungsi pemerintahan telah dilaksanakan dengan baik, seperti fungsi pengaturan, pelayanan dan pemberdayaan. Salah satu fungsi pemerintahan adalah pelayanan, dimana pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan desa langsung bersentuhan dengan masyarakat, oleh sebab itu Pemerintah desa harus memberikan pelayanan yang baik dengan cara memberdayakan sumber daya manusia yang ada dalam hal ini adalah Sekretaris desa dan perangkat desa yang lainnya. Sekretaris desa yang sudah di isi oleh pegawai negeri sipil (PNS) diharapkan administrasi kependudukan lebih mutakhir.

B. Model

Definisi dari model adalah abstraksi dari sistem sebenarnya, dalam gambaran yang lebih sederhana serta mempunyai tingkat prosentase yang bersifat menyeluruh, atau model adalah abstraksi dari realitas dengan hanya memusatkan perhatian pada beberapa sifat dari kehidupan sebenarnya (Simamarta, 1985: ix – xii). Model dibagi menurut fungsi, referensi waktu dan struktur. Menurut fungsinya model dibagi menjadi

1. model deskriptif yaitu model yang hanya menggambarkan situasi sebuah sistem tanpa rekomendasi dan peramalan.
2. model prediktif yaitu model yang hanya menunjukkan apa yang akan terjadi bila sesuatu terjadi.
3. model normative yaitu model yang menyediakan jawaban yang terbaik terhadap suatu persoalan.

Menurut referensi waktu model dibagi menjadi:

1. model statis yaitu model yang tidak dimasukkan factor waktu dalam perumusannya.
2. model dinamis yaitu model yang mempunyai unsure waktu dalam perumusannya.

Menurut strukturnya model dibagi menjadi:

1. model ikonik adalah model yang meniru system aslinya tapi ada skala tertentu.

2. model analog adalah model yang meniru system aslinya dengan hanya mengambil beberapa karakteristik utama dan menggambarkannya dengan benda atau system lain secara analog.
3. model simbolik adalah model yang menggambarkan system yang ditinjau dengan symbol-simbol matematika. Dalam hal ini system diwakili oleh variable-variabel dari karakteristik system yang ditinjau.

Berdasarkan pembagian model diatas, pengembangan penelitian ini termasuk model normative yaitu model yang menyediakan jawaban yang terbaik terhadap suatu persoalan, dalam hal ini pelayanan administrasi kependudukan pada desa-desa di Kecamatan Negeri agung Kabupaten way Kanan.

C. Kinerja

Berbicara tentang kinerja berarti menilai hasil kerja yang dicapai Oleh orang, kelompok atau unit kerja. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (2002:570) mengemukakan bahwa “kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja”. Prawirosentono dalam Widodo (2001:206) mengemukakan bahwa “kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”.

Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. ”Kinerja dimaknai

dengan prestasi kerja dalam hal pelaksanaan tugas atau perintah, fungsinya, kewajiban untuk menepati janji serta proses tindakan yang diambil menurut kepuasan batin berdasarkan pikiran bebas pelaku pemerintahan yang bersangkutan dan kesiapan memikul segala resiko dan konsekuensi” (lexie, 2005 : 168).

Menurut Simanjuntak (2005:1), kinerja adalah “tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu”. Peningkatan kinerja suatu organisasi dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja masing-masing individu.

Istilah pekerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yaitu prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Dalam bahasa inggris kata kinerja berarti *performance*, yang berasal dari kata *to perform* yang artinya melakukan kegiatan sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan, sedangkan arti *performance* adalah *thing to do* atau sesuatu yang dikerjakan. Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, upaya untuk mengadakan penilaian terhadap kinerja dalam suatu organisasi merupakan hal yang penting.

Definisi mengenai kinerja organisasi dikemukakan oleh Bastia dalam Tankilisan (2005:175) “sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut”. Smith dalam Sendarmayanti (2001:50 mengemukakan bahwa *performance* atau kinerja adalah “*outputs drive from processes, human or otherwise*”, yang artinya Kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses.

Agust W. Smith (Sedarmayanti,2001:50, mengemukakan bahwa performance atau kinerja adalah “*output drive from processes, human or otherwise*“, (kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu dari proses).

Pengertian Kinerja menurut Lembaga Admsinitrasi Negara dalam Sedarmayanti (2001:50) adalah “prestasi kerja, pelaksana kerja, pencapaian kerja/hasil kerja/penyampaian kerja yang diterjemahkan dari performance”.

Menurut Mangkunegara (2001:67) pengertian kinerja adalah “ hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya” Bemardian, John H. Dan Joyce E.A Russel (Sedarmayanti, 2001:4), mengutarakan bahwa kinerja adalah terjemahan dari “*performance*”, yang berarti perbuatan, pelaksanaan pekerjaan, prestasi kerja, pelaksanaan yang berdaya guna. *Performance is defined as the record of outcomes produced on a specific job function or activity during a specific time period.* Artinya kinerja didefinisikan sebagai catatan mengenai outcomes yang dihasilkan dari suatu aktifitas tertentu selama kurun waktu tertentu pula.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Departemen Pendidikan dan Kebudayaan(1996:563) kinerja berarti (1) sesuatu yang dicapai (2) prestasi yang diperlihatkan (3) kemampuan kerja.

Menurut Iwan, Prasetya (Sedarmayanti, 2002:148) mengatakan ada beberapa kata kunci dari definisi kinerja yaitu:

1. Hasil kerja pekerja
2. Proses atau organisasi
3. Terbukti secara konkrit
4. Dapat diukur dan/atau
5. Dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas dapat peneliti simpulkan bahwa kinerja atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Dalam kinerja terdapat beberapa faktor yang mempengaruhinya, Keith Devis (Sedarmayanti,2001:5) merumuskan:

$$\begin{aligned}
 \textit{Performance} &= \textit{Ability} + \textit{motivation} \\
 \textit{Ability} &= \textit{Knowledge} + \textit{skill} \\
 \textit{Motivation} &= \textit{Attitude} + \textit{situation}
 \end{aligned}$$

Perumusan di atas menunjukkan bahwa kinerja seseorang sangat terkait dengan kemampuan (*ability*) dan motivasi (*motivation*). Kemampuan sendiri dilatarbelakangi oleh factor pendidikan (*knowledge*) dan factor keterampilan (*skill*) sedangkan motivasi terkait dengan sikap (*attitude*) dan situasi (*situation*) yang akan menggerakkan seseorang menuju pencapaian tujuan.

Robbins (2001) berpendapat bahwa kinerja merupakan fungsi interaksi antara kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*), dan kesempatan (*opportunity*). Dengan demikian kinerja ditentukan oleh faktor-faktor kemampuan, motivasi, dan

kesempatan. Kesempatan kinerja adalah tingkat-tingkat kinerja yang tinggi yang sebagian merupakan fungsi dari tidak adanya rintangan yang mengendalakan pegawai. Jadi kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Berdasarkan pengertian singkat ini dapat diperoleh kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan kinerja meliputi dua hal pokok yaitu:

- a. Kemampuan menunjukkan mekanisme kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan
- b. Produk yang dihasilkan.

1. Kinerja Sumber Daya Aparatur

Kinerja sumber daya manusia merupakan istilah yang berasal dari kata job performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Definisi kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Kusriyanto dalam A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2007:9) menyimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah "perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu(lazimnya per jam)". Oleh karena itu A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2007:9) menyimpulkan bahwa kinerja sumberdaya manusia adalah "prestasi kerja atau hasil kerja (out put) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumberdaya manusia persatuan periode

waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Kinerja seseorang dan produktivitas kerjanya ditentukan oleh tiga faktor utama,

Siagian(2002:40) adalah sebagai berikut:

1. Motivasinya, yang dimaksud dengan motivasi adalah daya dorong yang dimiliki, baik secara intrinsik maupun ekstrinsik yang membuatnya mau dan rela untuk bekerja sekuat tenaga dengan mengerahkan segala kemampuan yang ada demi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan berbagai sararnya. Keberhasilan organisasi memungkinkan yang bersangkutan untuk mencapai tujuan pribadinya berupa harapan, keinginan, cita-cita dan berbagai jenis kebutuhannya.
2. Kemampuan. Ada kemampuan yang bersifat fisik, dan ini lebih diperlakukan oleh karyawan yang dalam pelaksanaan tugasnya lebih banyak menggunakan otot. Dilain pihak ada kemampuan yang bersifat mental intelektual,yang lebih banyak dituntut oleh penyelesaian tugas dengan menggunakan otak. Sudah barang tentu mereka yang lebih banyak menggunakan otot tetap harus menggunakan otak; dan sebaliknya, mereka yang lebih banyak menggunakan otak, tetap dituntut memiliki kemampuan fisik.
3. Ketepatan penugasan. Dengan penempatan yang tidak tepat, kinerja seseorang tidak sesuai dengan harapan manajemen dan tuntutan organisasi; dengan demikian mereka menampilkan produktivitas yang rendah. Karena itu seorang manajer perlu berpegangan pada rumus berikut: **$P = M \times K \times T$** , dimana P adalah performance atau kinerja, M adalah Motivasi dan T adalah tugas yang tepat. Itulah sebabnya dalam manajemen sumberdaya manusia terdapat rumus: The tight man in the right place, doing the right job at the right time, and getting the right pay. Hasil penerapan rumus tersebut bukan hanya terhindarnya para karyawan dari pelaksanaan tugas pekerjaan yang rutinistik,terlalu repetitif, dan mekanistik yang pada gilirannya dapat berakibat pada kejenuhan dan kebosanan. Juga untuk meningkatkan kepuasan kerja yang pada akhirnya akan bermuara pada kesediaan meningkatkan produktivitas kerja.

Amstrong dan Baron dalam Wibowo (1998 : 275) mengatakan ukuran kinerja bagi individu dapat ditetapkan dalam kriteria kuantitas, kualitas, produktivitas, ketepatan waktu dan efektifitas biaya.

Berbicara tentang indikator atau tolak ukur kinerja, maka Sedarmayanti (2001;51) dalam bukunya *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan kinerja suatu organisasi meningkat dapat dilihat dari beberapa aspek yang juga dikemukakan oleh T.K. Mitchel yaitu:

1. Kualitas hasil pekerjaan (*Quality of work*)
2. Kelancaran dan ketepatan waktu (*promptness*)
3. Kecakapan kemampuan (*capability*)
4. Prakarsa atau inisiatif (*initiative*)
5. Komunikasi yang baik dan efektif (*communication*)

Dwiyanto dalam Tangkilisan (2005:170) menyatakan bahwa: “kesulitan dalam mengukur kinerja organisasi pelayanan umum sebagian muncul karena tujuan dan misi organisasi public acapkali tidak hanya sangat kabur, akan tetapi juga bersifat multidimensional”. Whittaker dalam tangkilisan (2005:171) menyebutkan bahwa “pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas”. Pengukuran kinerja juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (*goals and objectives*).

Penilaian kinerja mencakup tiga factor penting, yaitu:

- a. Pengamatan, kegiatan ini merupakan proses menilai dan menilai perilaku yang telah ditentukan oleh tim kerja.
- b. Ukuran, alat ukur dan indicator yang digunakan untuk mengukur kinerja seseorang personil dibandingkan dengan uraian pekerjaan yang telah ditetapkan bagi personil tersebut.

- c. Pengembangan, kegiatan ini bertujuan untuk memotivasi personil agar mengatasi kekurangannya dan mendorongnya mengembangkan kemampuan dan potensi yang ada pada dirinya.

Kinerja dari organisasi tersebut tidak saja dipengaruhi oleh factor-faktor internal, tetapi juga factor-faktor eksternalnya. Dengan kata lain, tingkat pencapaian suatu tujuan organisasi sangat didukung oleh faktor – faktor baik dari dalam maupun dari luar organisasi tersebut.

Menurut Steers (1985 : 9) faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya ada tiga kelompok, yaitu :

- a. Kelompok organisasi, yang meliputi struktur dan teknologi organisasi. Yang dimaksud dengan struktur yaitu hubungan yang relatif tetapi tetap sifatnya seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan sumber daya manusia, sedangkan yang dimaksud dengan teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi hasil yang nyata.
- b. Organisasi mencakup dua aspek yang walaupun berbeda, namun berhubungan. Yang pertama: lingkungan eksternal yaitu semua kekuatan yang timbul diluar batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan dalam organisasi, misalnya peraturan pemerintah. Yang kedua adalah lingkungan internal yang umum dikenal dengan iklim organisasi, dimana hal itu meliputi macam-macam atribut lingkungan kerja, seperti pekerja sentries, orientasi pada prestasi karakteristik lingkungan dari organisasi yang bersangkutan dengan lingkungan.
- c. Karakteristik pekerja, menyangkut bagaimana perbedaan diantara individu dalam suatu lingkungan kerja terpengaruhi terhadap proses pencapaian tujuan organisasi.

Sementara Thoha (1992 : 63) menjelaskan bahwa ada dua faktor penting yang dapat menunjang kinerja suatu organisasi yaitu faktor lingkungan organisasi (*Environment*) dan dukungan sumber-sumber daya organisasi (*Resources*). Faktor penting dapat dipengaruhi kinerja organisasi dalam pengertian dinamis, yaitu : Faktor ketersediaan sumber daya organisasi (*resources*) yang mencakup sumber daya manusia, sumber daya keuangan (*Financial*) dan sarana prasarana, dan faktor lingkungan (*Environment*) yang mencakup lingkungan internal dan lingkungan eksternal (*Ecology*).

Menurut Thoha (1992 : 63) kemampuan organisasi melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan akan banyak tergantung pada sumber daya organisasi yang bersangkutan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh sumber daya organisasi yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Sedangkan sumber daya organisasi umumnya dikelompokkan dalam 3 bahagian besar, yaitu : Sumber daya manusia, sumber dana atau anggaran, sarana dan prasarana atau peralatan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan organisasi.

Berdasarkan rangkaian pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi meliputi variabel internal dan eksternal organisasi.

2. Faktor Internal Organisasi

Variabel internal yang mempengaruhi kinerja aparatur pemerintahan dalam hal ini meliputi :

2.1 Mekanisme Hubungan Kerja dalam Organisasi.

Dalam hal ini menyangkut bagaimana struktur dan pola hubungan di dalam organisasi kantor pemerintah yang mempengaruhi kinerjanya. Berdasarkan hal tersebut, organisasi dilihat sebagai suatu sistem individu yang stabil yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama lewat suatu struktur dan pembagian kerja Thoha (1996 : 162) dalam suatu organisasi tradisional semacam itu, ada dua pola hubungan kerja yang menjadi karakteristiknya, yaitu :

- a. Hubungan antara atasan dengan bawahan dan
- b. Hubungan antar personil yang berkedudukan sederajat.

2.2 Sumber Daya Manusia

Salah satu sumber daya yang paling penting bagi organisasi adalah manusia yang berkedudukan sebagai karyawan, pegawai, buruh atau pekerja. Bagaimanapun majunya teknologi dewasa ini belum mampu menggantikan bagian terbesar dari tenaga kerja manusia. Masih banyak kegiatan yang tidak dapat dilakukan oleh mesin ataupun teknologi yang dimiliki oleh sebuah organisasi, Zainun (1995:6). Jelas bahwa dalam setiap organisasi peranan sumber daya manusia sangatlah penting. Namun demikian tentulah yang diharapkan adalah sumber daya manusia yang berkualitas, dalam artian memiliki kemampuan dan kecakapan serta ketrampilan dalam melaksanakan tugas sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan tertib dan lancar. Kegiatan mengenai hal ini, Zainun (1995 : 43)

menjelaskan bahwa “Sumber Daya Manusia yang berkualitas dalam artian yang sebenarnya adalah pekerjaan yang dikerjakan akan menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki dari pekerja tersebut”.

2.3 Sarana dan Prasarana

Menurut Thoha, (1996 ; 82), faktor sarana dan prasarana disamping sumber daya manusia dan dana yang merupakan faktor yang sangat penting dan sangat menentukan bagi keberhasilan manajemen dalam mencapai tujuan, sehingga ketersediaan sarana dan prasarana bagi penyelenggaraan tugas-tugas sangat berperan penting dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Sarana dan prasarana dalam pelayanan di sini menyangkut segala peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama / pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut.

3. Faktor Eksternal Organisasi

Lingkungan eksternal yaitu semua kekuatan yang timbul diluar batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan dalam organisasi. Dalam kaitan dengan penelitian ini, faktor eksternal tersebut berupa masalah hubungan atau komunikasi dengan pihak-pihak diluar organisasi, yang dalam hal ini adalah :

- a. Hubungan Aparatur dengan masyarakat pemohon pelayanan
- b. Hubungan dengan instansi lain baik yang vertical maupun horizontal

Menurut SK Kepala LAN No.589/IX/6/1999: Pedoman Penyusunan LAKIP; untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja instansi pemerintah, kinerja adalah: Gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi, adapun variabel kinerjanya adalah:

1. Kelompok Indikator Masukan (*Inputs*), adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dan program dapat berjalan atau dalam rangka menghasilkan output, misalnya sumber daya manusia, dana material, waktu, teknologi dan sebagainya.
2. Kelompok indikator keluaran(*outputs*), adalah segala sesuatu yang berupa produk/jasa (fisik dan/atau non fisik) sebagai hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan dan program berdasarkan masukan yang digunakan.
3. Kelompok indikator hasil (*outcomes*), adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah. *Outcomes* merupakan ukuran seberapa jauh setiap produk/jasa dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat
4. Kelompok Indikator manfaat (*Benefits*), adalah kegunaan suatu keluaran(*Outputs*) yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Dapat berupa tersedianya fasilitas yang diakses oleh publik
5. Kelompok Indikator Dampak (*Impacts*), adalah ukuran tingkat pengaruh sosial, ekonomi, lingkungan atau capaian kinerja setiap indikator dalam sesuatu kegiatan.

D. Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata service yang berarti melayani. Pengertian pelayanan adalah aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. (Endang dalam Jurnal Ilmu Administrasi No. 1 Volume 1 2004).

Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997: 448) “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Gronroos dalam Ratminto dkk (2006: 2) menjelaskan bahwa pelayanan adalah usaha aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan pengertian pelayanan tersebut terkandung di dalamnya yakni “... *whatever enhances customer satisfaction*”. (Davidow Uttal) bahwa pelayanan merupakan suatu usaha untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Dalam pelayanan yang disebut *customer* (konsumen) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan tersebut. Dengan demikian, pelayanan berarti serangkaian aktivitas untuk melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain, baik yang dapat diraba maupun tidak dapat diraba yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada penerima layanan. Atau pelayanan adalah aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud.

Dengan demikian, dalam pemahaman pelayanan tersebut, berarti ada dua sisi atau pihak dalam hal ini, yaitu sisi/pihak pemberi pelayanan dan sisi/pihak penerima pelayanan. Dari sisi pemberi pelayanan memberikan tekanan bahwa pelayanan

adalah aktivitas yang dilakukan untuk membuat si penerima layanan merasakan puas terhadap layanan yang diberikan. Dan dari sisi penerima layanan adalah aktivitas merasakan tentang layanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*customer*), adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan tersebut. Pelayanan yang dikatakan tidak berwujud tersebut berarti bahwa pelayanan itu hanya dapat dirasakan.

Seperti dijelaskan di atas, bahwa pelayanan tidak dapat berwujud berarti mengandung arti pelayanan itu hanya dapat dirasakan. Karenanya menurut Norman dalam Endang (Jurnal Ilmu Administrasi, Nomor 1 Nol 1, 2004) memberikan karakteristik tentang pelayanan:

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak social
3. produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat-tempat yang sama.

Dalam penyelenggaraan pelayanan public dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum Pemerintahan yang baik, Surjadi (2009:12) adalah sebagai berikut:

1. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan public yang sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

3. Partisipasif dimaksudkan untuk mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan public harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan public tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
6. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
7. Kesamaan hak dimaksud bahwa dalam pemberian pelayanan public tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
8. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan. Baik oleh pemberi, maupun penerima pelayanan.

Menurut Tjiptono dalam Surjadi (2009:49) Konsep kepuasan pelanggan adalah titik pertemuan antara tujuan organisasi (pemberi pelayanan) dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Penerima pelayanan).

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi Negara. Eksistensi lembaga negara termasuk di dalamnya pada hakekatnya pelayan masyarakat, ia tidak dimaksudkan untuk melayani dirinya sendiri, namun untuk memberikan atau melayani masyarakat. Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional.

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan oleh beberapa pakar, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh para pejabat, penyelenggara negara atau pemerintah mulai dari pemerintah pusat sampai kelurahan/desa, dalam bentuk barang dan jasa, sifatnya langsung maupun tidak langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian aparat pemerintah, baik pada pemerintahan pusat, pemerintahan daerah, maupun pemerintahan desa sering disebut aparatur pemerintah yang berada pada lingkungan eksekutif telah memperoleh predikat sebagai pelayan masyarakat. Dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan pengaturan terhadap pelayanan jasa dan barang. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelayanan publik, efektifitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan. Diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari. Pentingnya ukuran ini juga memperlihatkan bahwa birokrasi publik cenderung menetapkan target dan dalam pencapaian target, mereka cenderung menghindari kelompok miskin, rentan dan terpencil. Hal inilah yang menjadi fokus utama dalam menyikapi masalah yang ada dalam masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dari instansi yang

berwenang. Menurut Kotler (dalam buku Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction, Dr. Paimin Napitupulu, M.Si, 2007: 164) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. *Intangibility* (tidak berwujud) yaitu tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan sebelum pelayanan dikonsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) yaitu dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersama karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi) yaitu jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya kapan serta dimana disediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama) yaitu jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Posisi pemerintahan desa dalam struktur pemerintahan Indonesia strategis terutama dalam menjalankan fungsi pemerintahan, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah desa sebagai garis depan, bertugas memberikan pelayanan awal sebelum proses lebih lanjut sehingga pemerintahan desa dapat menjadi filter dalam memberikan pelayanan. Ini karena posisi pemerintahan desa dapat memberikan rekomendasi awal suatu pelayanan.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari dua sisi, yaitu dari persepsi yang memberikan pelayanan dan dari persepsi yang menerima pelayanan. Menurut Wibowo (2007:272) untuk memahami makna kualitas dapat dilihat dari perspektif produsen dan konsumen. Saefullah (1999:9) berpendapat, penilaian tentang

kualitas tidak berdasarkan pada pengakuan dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan. Hasil penelitian disertasi Agus Fatoni (2009) menunjukkan bahwa sebuah pelayanan yang berkualitas harus dapat diterima oleh masyarakat. Bukti penerimaan masyarakat terhadap pemerintah ditandai dengan kepatuhan dan dukungan masyarakat terhadap pemerintah. Sehingga ada hubungan timbal balik antara masyarakat dan pemerintah.

Parasuraman sebagaimana dikutip Spillane (2006:19), memaknai pengertian sebagai mengerti kebutuhan konsumen. Pengertian dalam memberikan pelayanan antara lain ditandai dengan:

1. Mempelajari syarat-syarat(*requirements*) spesifik dari konsumen.
2. Memberikan perhatian yang diindividualisasikan (*individualized*)
3. Mengenal atau menghafal nama langganan yang sering dilayani (*regular customer*)

Tanggung jawab merupakan salah satu prinsip yang ditawarkan oleh Viljoen (1997:253) dalam manajemen pelayanan. Dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan, diusahakan agar semua orang atau karyawan bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan. Tanggung jawab tidak hanya menjadi tanggung jawab karyawan yang berhadapan langsung dengan pelanggan, tetapi juga merupakan tanggung jawab pimpinan dan seluruh pegawai diunit layan tersebut.

Menurut ndraha (2003:113) rasa tanggung jawab sebagai *accountability* berkaitan dengan perintah dan laporan. Dengan demikian sekdes yang bertanggung jawab berarti sekdes yang melaksanakan perintah yang diberikan kepadanya. Pegawai yang segera menuntaskan pekerjaan yang dihadapi merupakan bentuk tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Dalam memberikan pelayanan, apabila pekerjaannya segera dapat dituntaskan, akan mempercepat pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tertulis bahwa hakikat pelayanan public adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok yaitu yang terdiri dari :

1. Kelompok Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

E. Good Governance

Menurut UNDP melalui LAN yang dikutip Tingkilisan (2005:115) menyebutkan bahwa adanya hubungan sinergis konstruktif di antara Negara, sektor swasta atau privat dan masyarakat yang disusun dalam sembilan pokok karakteristik Good Governance, yaitu:

- a. Partisipasi (Participation)
Setiap warga Negara mempunyai suara dalam formulasi keputusan, baik secara langsung maupun intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara secara berpartisipasi secara konstruktif
- b. Penerapan Hukum (Fairness).
Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak azasi manusia.
- c. Transparansi (Transparency)
Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.
- d. Responsivitas (Responsiveness)
Lembaga-lembaga dan proses-proses kelembagaan harus mencoba untuk melayani setiap stakeholders.
- e. Orientasi (Consensus Orientation)
Good Governance menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, baik dalam hal kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur.
- f. Keadilan (Equity)
Semua warga Negara, baik laki-laki maupun perempuan mempunyai kesempatan untuk meningkatkan ataupun menjaga kesejahteraan mereka dan terlibat di dalam pemerintahan.
- g. Efektivitas (Effectiveness)
Proses-proses dan lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin.
- h. Akuntabilitas (Accountability)
Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat sipil (civil society) bertanggungjawab kepada public dan lembaga-lembaga stakeholders. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

i. Strategi visi (Strategic vision)

Para pemimpin dan public harus mempunyai perspektif good governance dan pengembangan manusia yang luas dan jauh kedepan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini.

Prinsip-prinsip diatas merupakan suatu karakteristik yang harus dipenuhi dalam hal pelaksanaan good governance yang berkaitan dengan control dan pengendalian, yakni pengendalian suatu pemerintahan yang baik agar cara dan penggunaan cara sungguh-sungguh mencapai hasil yang dikehendaki stakeholders.

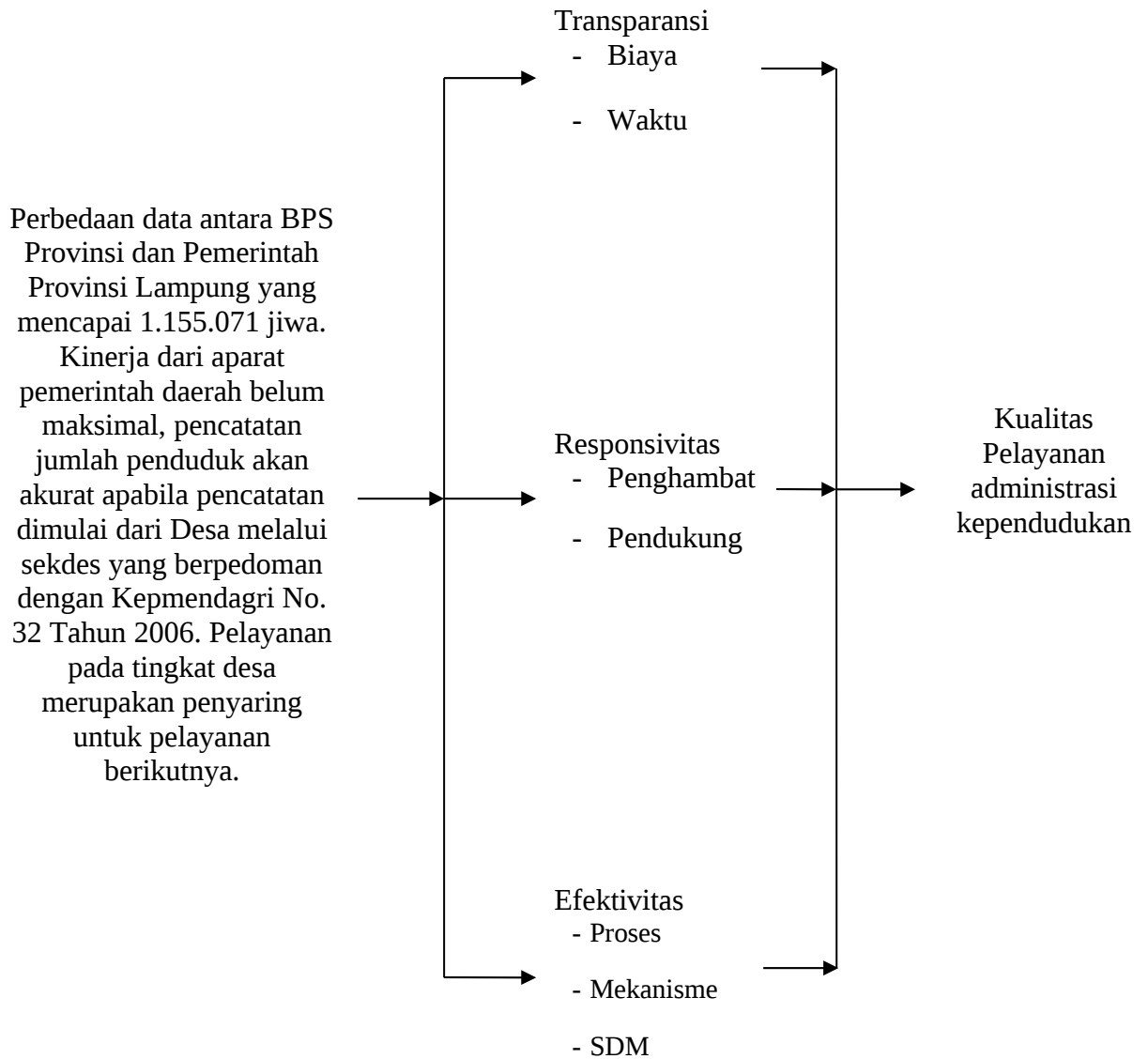
Penerapan *Good Governance* kepada pemerintah adalah ibarat masyarakat memastikan mandat, wewenang, hak dan kewajibannya telah dipenuhi dengan sebaik-baiknya. Kualitas pelayanan akan terlihat apabila prinsip good governance terpenuhi, karena prinsip tersebut menjadi tolak ukur baik buruknya kinerja yang dilakukan oleh instansi maupun birokrat pemerintah. Desa sebagai pemerintahan yang paling bawah dan langsung bersentuhan dengan pelayanan masyarakat, diharapkan mampu menerapkan prinsip good governance. Walaupun sebagai penyaring pelayanan selanjutnya apabila pelayanan pada tingkat desa memuaskan bagi masyarakat, diharapkan ada kepatuhan dari masyarakat untuk pengurusan administrasi yang sesuai dengan prosedur.

F. Kerangka Pikir

Perbedaan dalam pencatatan jumlah penduduk yang dilakukan oleh badan pusat statistik dengan Pemerintah Provinsi Lampung yaitu mencapai selisih 1.155.071 jiwa, dimana BPS mencatat jumlah penduduk Provinsi Lampung tahun 2010 sebanyak 7.608.405, sedangkan Pemerintah Provinsi Lampung melalui Biro Tata Pemerintahan Umum mencatat jumlah penduduk pada tahun 2010 sebanyak 8.763.476 jiwa. Data ini menunjukkan bahwa jumlah penduduk di Provinsi Lampung tidak akurat.

Ketidakkuratan data kependudukan di Provinsi Lampung karena data yang diperoleh dari pemerintahan yang berada dibawahnya kurang bekerja secara maksimal. Pada tingkat pemerintahan desa, pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 32 tahun 2006 tentang pedoman administrasi desa, dimana salah satu buku yang harus diisi adalah pedoman administrasi penduduk. Birokrat/PNS yang berada pada tingkat desa adalah sekretaris desa, diharapkan sekdes dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat terutama masalah kependudukan, mengingat jumlah penduduk yang setiap hari mengalami perubahan. Apabila pelayanan yang diberikan oleh sekretaris desa baik, maka masyarakat akan patuh dalam pemutakhiran data kependudukan, sehingga nantinya diperoleh data jumlah penduduk yang akurat yang kemudian program dari pemerintah tepat pada sasaran yang diinginkan.

Kualitas pelayanan sekdes dapat terlihat melalui kinerja, baik dari transparansi, responsivitas dan efektivitas.



Gambar 2.1
Kerangka Pikir