

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan proses mengatur pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Handoko (dalam Hanafiah & Rusmana, 2019) mendefinisikan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha dari para anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dalam organisasi, karena keberadaannya sangat diperlukan untuk tercapainya tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan orang yang bekerja dalam suatu organisasi yang sering pula disebut karyawan (Umi Farida, 2014)

Definisi lain dari manajemen sumber daya manusia menurut Armstrong (dalam Umi Farida, 2014) merupakan orang-orang dapat dikelola dengan cara yang terbaik dalam kepentingan organisasi.

3. Fungsi-fungsi Manajemen

Menurut Umi farida (2019), fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia terdiri dari:

a. Perencanaan

Perencanaan adalah menentukan terlebih dahulu yang akan dilakukan/program sumber daya manusia yang akan membantu pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah alat untuk mencapai tujuan, jika perusahaan telah menentukan fungsi-fungsi yang akan dijalankan oleh para karyawan maka manajer perusahaan harus membantu organisasi dengan merancang susunan dari berbagai hubungan antara jabatan, personalia dan faktor- faktor fisik.

c. Pengarahan

Pengarahan adalah proses melaksanakan rencana yang sudah mempunyai organisasi yaitu dengan cara memberikan perintah, saran-saran sehingga apa yang telah direncanakan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

d. Pengawasan

Pengawasan adalah proses mengamati dan membandingkan pelaksanaan dengan cara mengoreksi apabila terjadi penyimpangan atau jika perlu menyesuaikan kembali rencana yang telah dibuat.

4. Fungsi-fungsi Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Menurut Sedarmayanti (dalam Triyaningsih & Pangestu, 2019) Fungsi-fungsi operasional MSDM terdiri dari:

a. Pengadaan Sumber Daya Manusia

Kegiatan memperoleh Sumber Daya Manusia tepat pada kuantitas dan kualitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan

b. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Proses untuk meningkatkan ketrampilan, pengetahuan, sikap melalui latihan dan pengembangan agar dapat menjalankan tugas dengan baik

c. Pemberian Kompensasi atau Balas Jasa

Pemberian penghargaan langsung dan tidak langsung dalam bentuk material dan non material yang adil dan layak kepada para pegawai atau kontribusinya dalam pencapaian tujuan perusahaan

d. Pengintegrasian Karyawan

Fungsi pengintegrasian sebagai usaha memperoleh keamanan kepentingan pegawai, perusahaan dan masyarakat

e. Pemeliharaan Karyawan

Dua aspek utama pegawai yang dipertahankan dalam fungsi pemeliharaan yaitu sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan kondisi fisik karyawan

f. Pemutusan Hubungan

Proses pemutusan hubungan kerja yang sering terjadi adalah pemensiunan, pemberhentian, dan pemecatan karyawan yang tidak memenuhi harapan atau keinginan perusahaan

5. Kepemimpinan

a. Pengertian Kepemimpinan

Anoraga (dalam Kurniawan & Hanifah, 2018) Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk dapat mempengaruhi orang lain, melalui komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung dengan maksud untuk menggerakkan orang-orang tersebut agar penuh dengan perhatian, kesadaran, dan senang hati bersedia mengikuti kehendak-kehendak pemimpin itu.

Hughes, Ginnett dan Curphy (dalam Heri Wijayanto, 2015) mendefinisikan kepemimpinan sebagai kesanggupan mempengaruhi perilaku orang lain dalam suatu arah tertentu.

b. Fungsi Kepemimpinan

Menurut Suwatno (dalam Anggraeni, 2019) fungsi kepemimpinan adalah sebagai berikut:

- 1) Perencanaan
 - a) Mencari semua informasi yang tersedia
 - b) Mendefinisikan tugas
 - c) Maksud/tujuan kelompok
 - d) Membuat rencana yang dapat terlaksana(dalam kerangka keputusan yang tepat)
- 2) Pemerakasaan
 - a) Memberikan pengarahan kepada kelompok mengenai sasaran dan rencana

- 
- b) Menjelaskan mengapa menetapkan sasaran atau rencana merupakan hal yang penting
- c) Membagi tugas pada anggota kelompok
- d) Menetapkan standar kelompok
- 3) Pengendalian
- a) Memelihara antara kelompok
- b) Mempengaruhi tempo
- c) Memastikan semua tindakan yang diambil dalam upaya meraih tujuan
- d) Menjaga relevansi diskusi
- e) Mendorong kelompok mengambil tindakan/keputusan
- 4) Pendukung
- a) Mengungkapkan pengaruh terhadap orang dan kontribusi mereka
- b) Memberi semangat kepada kelompok/individu
- c) Menciptakan semangat tim
- d) Meredakan ketegangan dengan humor
- e) Merukunkan perselisihan atau meminta orang lain untuk menyelidikinya
- 5) Penginformasian
- a) Memerjelas tugas dan rencana
- b) Memberikan informasi baru kepada kelompok
- c) Menerima informasi dari kelompok
- d) Membuat ringkasan atau ulasan dan gagasan yang masuk akal
- 6) Pengevaluasian

- a) Mengevaluasi kelayakan gagasan
- b) mengajukan kosekuensi yang diusulkan
- c) Mengevaluasi prestasi kelompok
- d) membantu kelompok mengevaluasi sendiri prestasi mereka berdasarkan prestasi yang ada

6. Gaya Kepemimpinan Kepala Desa

a. Pengertian Gaya Kepemimpinan

Gaya Kepemimpinan adalah perilaku atau cara yang dipilih dan dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap, dan perilaku para anggota organisasi (Farida & Hartono, 2016).

Bass, Berry dan Houston (dalam Heri Wijayanto, 2015) mendefinisikan gaya kepemimpinan sikap dan tindakan yang dilakukan pemimpin dalam menghadapi bawahan, mengatur suatu sistem operasional organisasi, menjalankan dan mengawal kebijakan dan menyelesaikan masalah baik internal maupun eksternal.

Berdasarkan dua pendapat diatas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa gaya kepemimpinan erat kaitannya dengan kemampuan seseorang untuk dapat mempengaruhi orang lain agar bekerja sesuai dengan tujuan yang diharapkan . Gaya kepemimpinan memegang peranan yang sangat penting dalam manajemen organisasi.

b. Tipe Gaya Kepemimpinan

Menurut teori *path goal* (dalam Farida & Hartono, 2016) terdapat empat tipe gaya kepemimpinan yaitu:

1) Kepemimpinan direktif (*Directive Leadership*)

Yaitu segala keputusan berada ditangan pemimpin dan tidak ada partisipasi dari bawahan (dalam pengambilan keputusan)

Kepemimpinan Suportif (*Supportive Leadership*)

Yaitu pemimpin yang selalu bersedia menjelaskan segala sesuatu, ia menganggap sebagai teman, mudah didekati dan menunjukkan diri sebagai seorang sejati bagi bawahannya

2) Kepemimpinan partisipatif (*Participative Leadership*)

Yaitu pemimpin menerima dan mengemukakan sarana-sarana bawahan bawahan ikut berpartisipasi dalam segala hal tetapi keputusan akhir tetap berada pada pemimpin

3) Kepemimpinan orientasi prestasi (*Achievement Oriented Leadership*)

Yaitu pemimpin mengajukan tantangan-tantangan dengan tujuan menarik bagi bawahan untuk mencapai tujuan tersebut serta melaksanakannya dengan baik.

c. Indikator Gaya Kepemimpinan

Menurut Hasibuan (dalam Liska Apriyanti Ariska, 2017) indikator gaya kepemimpinan adalah sebagai berikut:

1) Gaya Kepemimpinan otoriter

Kepemimpinan otoriter adalah jika kekuasaan atau wewenang sebagian besar mutlak tetap berada pada pimpinan atau pemimpin itu menganut sistem sentralisasi wewenang. Pengambilan keputusan dan kebijaksanaan

hanya ditetapkan sendiri oleh pemimpin, bawahan tidak diikutsertakan untuk member saran, ide dan pertimbangan dalam proses pengambilan.

2) Gaya Kepemimpinan Partisipatif

Kepemimpinan partisipatif adalah apabila dalam kepemimpinannya dilakukan dengan persuasif, menciptakan kerjasama yang serasi, menumbuhkan loyalitas, dan partisipatif para bawahan. Pemimpin memotivasi bawahan agar merasa ikut memiliki perusahaan.

3) Gaya Kepemimpinan Delegatif

Kepemimpinan delegatif apabila seorang pemimpin mendelegasikan wewenang kepada bawahan dengan lengkap. Dengan demikian, bawahan dapat mengambil keputusan dan kebijaksanaan dengan bebas atau leluasa dalam melaksanakan pekerjaannya. Sepenuhnya diserahkan kepada bawahan.

d. Gaya Kepemimpinan dengan Kinerja

Melaksanakan tugas dan tanggung jawab merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh seorang bawahan (Perangkat Desa) di dalam sebuah organisasi tentunya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Baik buruknya kinerja yang dihasilkan dipengaruhi bagaimana gaya kepemimpinan yang akan diterapkan. Menurut Winarni & Wisudani Rahmangtyas (2020) dalam penelitian Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, kompetensi Perangkat Desa dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perangkat Desa membuktikan bahwa Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perangkat Desa sekecamatan Padureso yang artinya jika gaya

kepemimpinan dalam organisasi diterapkan dengan baik dan benar akan mempengaruhi kinerja yang dihasilkan.

7. Motivasi

a. Pengertian Motivasi

Menurut Mangkunegara (dalam Farida & Hartono, 2016) menyatakan bahwa Motivasi adalah kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan.

Sedangkan menurut Hasibuan (dalam Hendri Sembiring, 2019) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Berdasarkan kedua pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah upaya untuk mendorong dan mempengaruhi seseorang untuk bekerja guna untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

b. Jenis Motivasi

Menurut Farida & Hartono (2016) ada dua jenis motivasi yaitu motivasi positif dan motivasi negatif.

1) Motivasi Positif (Insentif Positif)

Motivasi Positif (Insentif Positif) adalah manajer memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi diatas prestasi standar atau proses mempengaruhi orang lain agar menjalankan sesuatu yang kita inginkan dengan memberikan kemungkinan untuk mendapatkan hadiah.

2) Motivasi Negatif (Insentif Negatif)

Motivasi Negatif (Insentif Negatif) adalah manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka akan mendapat hukuman atau proses untuk mempengaruhi seseorang agar mau melakukan sesuatu yang kita inginkan tetapi teknik dasar yang digunakan adalah lewat kekuatan ketakutan.

c. Indikator Motivasi

Menurut Sunyoto (dalam Hendri Sembiring, 2019) indikator motivasi adalah sebagai berikut:

1) Promosi

Promosi adalah kemampuan seorang karyawan pada suatu tugas yang lebih baik, baik dipandang dari sudut tanggung jawab yang lebih berat, martabat atau status yang lebih tinggi, kecakapan yang lebih baik dan terutama tambahan pembayaran upah dan gaji.

2) Prestasi kerja

Pangkal tolak pengembangan karir seseorang adalah prestasi kerjanya, melakukan tugas yang dipercayakan kepadanya sekarang.

3) Pekerjaan itu sendiri

Semua pihak seperti pimpinan, atasan langsung, dan para spesialis di bagian kepegawaiannya hanya berperan memberikan bantuan

4) Penghargaan

Pemberian motivasi dengan melalui kebutuhan penghargaan seperti penghargaan atas prestasinya, pengakuan atas keahlian dan sebagainya. Hal yang sangat diperlukan untuk memacu gairah kerja bagi para karyawan.

5) Pengakuan

Pengakuan atas kemampuan dan keahlian bagi karyawan dalam suatu pekerjaan merupakan suatu kewajiban bagi perusahaan

6) Keberhasilan dalam bekerja

Keberhasilan dalam bekerja dapat memotivasi para karyawan untuk lebih bersemangat dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan.

d. Motivasi dengan Kinerja

Didalam suatu organisasi untuk menghasilkan kinerja yang baik tentunya akan membutuhkan dorongan dari seorang pemimpin dengan cara memberikan motivasi kepada bawahannya agar bisa bekerjasesuai dengan arahan yang diberikan. Menurut Warsito dkk (2016) dalam penelitian Pengaruh Motivasi, kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Perangkat Desa membuktikan bahwa Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar yaitu artinya dengan memberikan dorongan maupun arahan yang baik akan mempengaruhi kinerja pegawai.

8. Disiplin Kerja

a. Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (dalam Farida & Hartono, 2016) menyatakan bahwa Disiplin Kerja adalah kesadaran dan kesediaan seorangmentaati peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Sedangkan menurut Mangkunegara (dalam Masrufi & jannah, 2018) disiplin kerja adalah sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi.

Berdasarkan kedua pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan cara untuk meningkatkan kesadaran atas peraturan yang telah ditetapkan secara tertulis maupun tidak tertulis, dan bila melanggar suatu peraturan akan mendapatkan sanksi atau hukuman.

b. Macam-macam Disiplin Kerja

Terdapat dua macam disiplin kerja yang dikutip dari buku Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan yang ditulis oleh Anwar Prabu Mangkunegara adalah sebagai berikut:

1) Disiplin Preventif

Disiplin Preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai untuk mengikuti dan mematuhi pedoman kerja dan aturan-aturan yang digariskan oleh perusahaan. Disiplin preventif bertujuan untuk menggerakkan dan mengarahkan agar pegawai bekerja berdisiplin

2) Disiplin korektif

Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyetujui suatu peraturan dan mengarahkan agar tetap mematuhi peraturan dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.

c. Indikator Disiplin Kerja

Terdapat delapan indikator disiplin kerja yang dikutip dari buku Manajemen Sumber Daya Manusia yang ditulis oleh Malayu S.P Hasibuan adalah sebagai berikut:

1) Tujuan dan kemampuan

Yaitu tujuan dan kemampuan mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan, tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan

2) Teladan pemimpin

Yaitu dengan teladan pemimpin yang baik, kedisiplinan bawahan pun akan ikut baik, jika teladan pemimpin kurang baik, para bawahan pun akan kurang disiplin.

3) Balas jasa

Yaitu semakin besar balas jasa semakin baik kedisiplinan karyawan, sebaliknya apabila balas jasa kecil kedisiplinan karyawan menjadi rendah

4) Keadilan

Yaitu dengan keadilan yang baik akan menciptakan kedisiplinan yang baik pula. Jadi, keadilan harus ditetapkan dengan baik pada setiap perusahaan supaya kedisiplinan karyawan perusahaan baik pula

5) Waksat (pengawasan melekat)

Yaitu tindakan nyata dan efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan

6) Sanksi hukuman

Yaitu dengan sanksi hukuman yang semakin berat karyawan akan semakin takut melanggar peraturan perusahaan, sikap dan perilaku indisipliner karyawan

7) Ketegasan

Yaitu ketegasan pemimpin dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan, pemimpin harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan hukuman yang telah ditetapkan

8) Hubungan kemanusiaan

Yaitu hubungan kemanusiaan yang harmonis di antara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan

d. Disiplin Kerja dengan Kinerja

Didalam sebuah organisasi menerapkan disiplin kerja sangat diperlukan untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan, dengan begitu kinerja yang dihasilkan akan meningkat. Menurut Edi Santoso (2018) dalam penelitian Analisis Pengaruh Disiplin Kerja, Kompensasi, dan Kompetensi terhadap Kinerja Perangkat Desa membuktikan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Adimulyo Kabupaten Kebumen yang artinya semakin disiplin seorang pegawai dalam bekerja akan mempengaruhi hasil kerjanya

9. Kinerja Perangkat Desa

a. Pengertian Kinerja

Menurut Hasibuan (dalam Masrufi & jannah, 2018) kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu.

Sedangkan menurut Robbins (dalam Hanafiah & Rusmana, 2019) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja seorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya, standar, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Berdasarkan dua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar yang ditentukan.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (dalam Hanafiah & Rusmana, 2019) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

1) Faktor Kemampuan

Secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality (knowledge skill)* artinya, pegawai yang memiliki *IQ* diatas rata-rata (*IQ* 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2) Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

c. Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara (dalam Anggraeni, 2019) indikator Kinerja adalah sebagai berikut:

1) Kualitas kerja

Yaitu menunjukkan kerapian, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan

2) Kuantitas Kerja

Yaitu menunjukkan banyaknya jumlah pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan

3) Tanggung jawab

Yaitu menunjukkan seberapa besar pegawai dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggungjawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari

4) Kerjasama

Yaitu kesediaan pegawai untuk berpartisipasi dengan pegawai yang lain secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik

5) Inisiatif

Yaitu inisiatif dalam diri anggota perusahaan untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah kewajiban seorang pegawai

d. Penilaian Kinerja Perangkat Desa

Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur sebagai abdi negara dan masyarakat. Pada era otonomi desa dengan spirit desa membangun fungsi pelayanan publik menjadi salah satu dalam peningkatan kinerja perangkat desa. Oleh karenanya berbagai fasilitas pelayanan publik harus didekatkan pada masyarakat, sehingga akan mudah dijangkau oleh masyarakat. Demi mewujudkan kinerja perangkat desa di lingkungan pemerintahan desa secara terukur dan memadai perlu memiliki dan menerapkan prosedur kerja sesuai standart atau Standar Operasional Prosedur (SOP).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, terdapat 14 indikator kriteria pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan(nama, jabatan, seta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

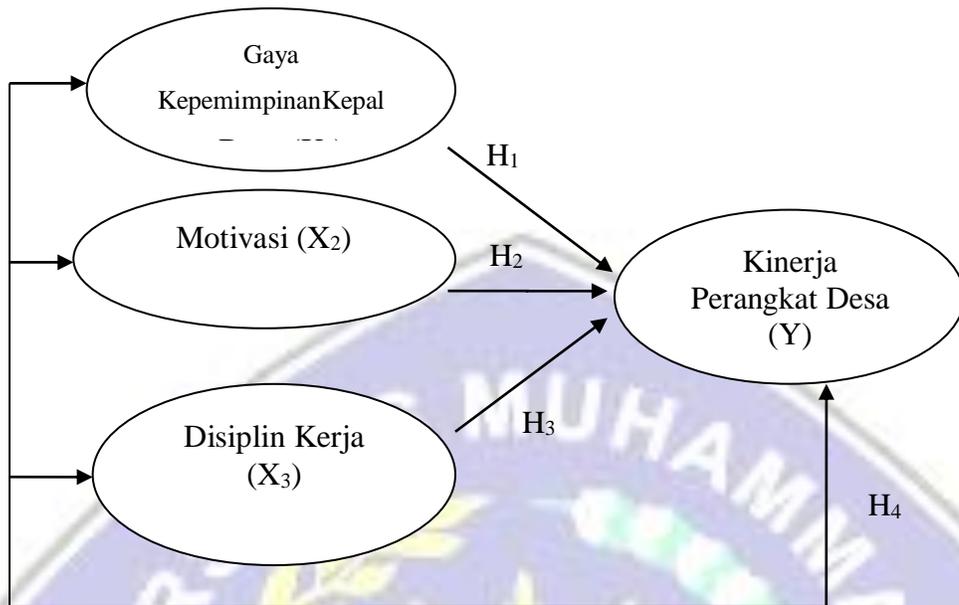


B. Penelitian Terdahulu

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	KESIMPULAN	SUMBER PENELITIAN
1.	Winarni, Wisudani Rahmaningtyas (2020)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, kompetensi Perangkat Desa dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perangkat Desa	Variabel Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, kompetensi Perangkat Desa dan Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perangkat Desa	Ekonomi Education Analysis Journal, 9(1), 261-272
2.	Warsito, Y Djoko Suseno, Erni Widajanti (2016)	Pengaruh Motivasi, kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Perangkat Desa	Motivasi dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja perangkat Desa, Sedangkan Lingkungan Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perangkat Desa	Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia 10(1), 2016
3.	Edi Santoso (2018)	Analisis Pengaruh Disiplin Kerja, Kompensasi, dan Kompetensi terhadap Kinerja Perangkat Desa	Disiplin Kerja, Kompensasi, dan Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Perangkat Desa	Arikel Ilmiah STIE Putra Bangsa, 1-25, 2018
4.	Aris Susetyo (2013)	Pengaruh Gaya kepemimpinan, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Kebumen dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening	Gaya kepemimpinan, Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Perangkat Desa	Fokus bisnis : Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi 16 (01), 2017
5.	Nur Syahida, Nanik Suryani (2018)	Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa	Variabel Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, dan Motivasi Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Perangkat Desa	Economic Education Analysis Journal 7 (2) , 610-623, 2018

C. Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Berfikir

D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan.

1. Gaya Kepemimpinan Kepala Desa dengan Kinerja Perangkat Desa

Menurut Farida & Hartono (2016) Gaya Kepemimpinan adalah perilaku atau cara yang dipilih dan dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap, dan perilaku para anggota organisasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Winarni dan Wisudani Rahmaningtyas (2020) membuktikan bahwa Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perangkat Desa se-kecamatan Padureso.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Aris Susetyo (2013) membuktikan bahwa Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perangkat Desa. Dengan begitu Gaya Kepemimpinan yang baik akan meningkatkan Kinerja Perangkat Desa.

H₁: Gaya Kepemimpinan Kepala Desa berpengaruh terhadap Kinerja Perangkat Desa

2. Motivasi dengan Kinerja Perangkat Desa

Menurut Mangkunegara (dalam Farida & Hartono, 2016) menyatakan bahwa Motivasi adalah kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Warsito, Y.Djoko Suseno, Erni Widajanti (2016) membuktikan bahwa Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Nur Syahida & Nanik Suryani (2018) membuktikan bahwa Motivasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Perangkat Desa se-Kecamatan Pecangaan Kabupaten Jepara. Dengan demikian Motivasi berperan untuk mendorong semangat yang ada pada diri seseorang.

H₂: Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Perangkat Desa

3. Disiplin Kerja dengan Perangkat Desa

Menurut Hasibuan (dalam Farida & Hartono, 2016) menyatakan bahwa Disiplin Kerja adalah kesadaran dan kesediaan seorang mentaati peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Edi Santoso (2018) membuktikan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Adimulyo Kabupaten Kebumen.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Nur Syahida & Nanik Suryani (2018) membuktikan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Perangkat Desa se-Kecamatan Pecangaan Kabupaten Jepara. Dengan demikian dengan menerapkan disiplin kerja yang baik dan benar akan meningkatkan kinerja perangkat desa.

H₃: Disiplin Kerja dengan Kinerja Perangkat Desa

4. Gaya Kepemimpinan Kepala desa, Motivasi, dan Disiplin Kerja dengan Kinerja Perangkat Desa

Berdasarkan pada proses penyusunan Hipotesis 1, Hipotesis 2, dan Hipotesis 3 peneliti menarik kesimpulan dengan hipotesis sebagai berikut:

H₄: Gaya Kepemimpinan Kepala desa, Motivasi, dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Perangkat Desa