

**PERAN KEPALA DESA DALAM PELAYANAN
PUBLIK**

**(STUDI PADA PEMERINTAH DESA KARANGREJO KECAMATAN
BOYOLANGU KABUPATEN TULUNGAGUNG)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**YOAN FURI ANDRIYANSAH
125030100111021**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2016**

MOTTO

*Ngluruk Tanpa Bala,
Sugih Tanpa Banda,
Menang Tanpa Ngasorake
(Anonim)*

*Hasil Tidak Akan Menghianati Proses
(Anonim)*

***“Karena Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan.
Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan”
(Qs. Ash Syarh: 5-6)***

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintah Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung)

Disusun Oleh : Yoan Furi Andriyansah

NIM : 125030100111021

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Malang, Agustus 2016

Komisi Pembimbing,

Ketua

Anggota


Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS

NIP. 19540704 198103 1 003


Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si

NIP. 19530807 197903 2 001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis
 Tanggal : 11 Agustus 2016
 Jam : 10.00-11.00 WIB
 Skripsi Atas Nama : Yoan Furi Andriyansah
 Judul : Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintah Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung)

dan dinyatakan LULUS
 MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota



Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS

NIP. 19540704 198103 1 003



Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si

NIP. 19530807 197903 2 001

Anggota

Anggota



Drs. Siswidiyanto, MS.

NIP. 19600717 198601 1 002



Drs. Romula Adiono, M.AP

NIP. 19620401 198703 1 003



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 1 Agustus 2016

Mahasiswa



Nama : Yoan Furi Andriyansah

NIM : 125030100111021

LEMBAR PERSEMBAHAN

*Tulisan Ini Saya Persembahkan
Untuk Orang Tua Tercinta, Ibu Mahmudah Dan Bapak Aspuri,
Untuk Adikku Tersayang Kharisma Nur Fadhilatul Husna,
Untuk Sahabat-Sahabat Ku, Untuk Seorang Yang Selalu Menemaniku
Dan Memberi Semangat Dalam Pembuatan Skripsi Ini,
Untuk Almamater Yang Saya Banggakan,
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
Serta Untuk Tanah Kelahiran,
KABUPATEN TULUNGAGUNG.*



RINGKASAN

Yoan Furi Andriyansah, 2016, Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintah Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung), Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS dan Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si, Universitas Brawijaya, 137 Hal + xxv

Indonesia merupakan salah satu negara yang memberlakukan sistem otonomi daerah. Otonomi daerah memberikan keleluasaan daerah untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri. Termasuk di dalamnya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Otonomi berlaku tidak hanya untuk provinsi ataupun kota/kabupaten tetapi juga Desa diberikan keleluasaan untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri termasuk pelayanan publik. Lokasi penelitian ini berada di Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. Desa Karangrejo memiliki sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang pelayanan publik. Seharusnya dengan fasilitas pelayanan publik yang memadai kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Tetapi ada beberapa permasalahan yang terjadi yaitu kedisiplinan aparatur yang kurang, Fasilitas umum yang kurang terawat, dan keluhan masyarakat tentang aparatur Desa yang kurang kompeten. Permasalahan-permasalahan tersebut menarik perhatian peneliti untuk melihat lebih lanjut peran Kepala Desa dalam Pelayanan publik

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menggambarkan dan mendeskripsikan tentang peran dan juga faktor pendukung serta faktor penghambat Kepala Desa dalam memberikan pelayanan publik pada Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di lapangan. Fokus penelitian ini ada dua, yang pertama adalah peran Kepala Desa dalam pelayanan publik di bidang pembangunan, jasa dan adminitratif., sedangkan yang kedua adalah faktor pendukung dan faktor penghambat peran Kepala Desa dalam pelayanan publik. Analisis data yang digunakan adalah analisis data Spiral dari Cresswell.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran kepala Desa dalam Pelayanan publik secara keseluruhan masih belum optimal. Masih terdapat beberapa permasalahan yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik pada desa Karangrejo. Permasalahan tersebut antara lain kesadaran masyarakat dalam memelihara fasilitas publik yang masih rendah, kedisiplinan aparatur yang kurang, saling tumpang tindih tugas dan kewajiban, dan tidak adanya tolok ukur yang jelas dalam pelaksanaan pelayanan publik. Selain permasalahan tersebut terdapat juga beberapa faktor pendukung peran Kepala desa dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, antara lain fasilitas pendukung pelayanan publik yang memadai, besarnya peran masyarakat dalam perencanaan pembangunan yang tinggi dan keharmonisan hubungan antar lembaga desa terjaga dengan baik.

Kata Kunci: Peran Kepala Desa, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik

SUMMARY

Yoan Furi Andiryansah, 2016. **The Role of Village Head in Public Service (Study of the Government of Karangrejo Village, Boyolangu District, Tulungagung Regency)**, Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS and Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si, University of Brawijaya, 127 Pages + xxv.

Indonesia was a country that applied local autonomy system. Local autonomy provided the local with a certain degree of allowance to take care their local issues. It was meaningful to create public service in better quality. Autonomy was not given only to the province or city/regency but also to the village, and it helped them to arrange and administer their own public service in their local. The location of research was Karangrejo Village, Boyolangu District, Tulungagung Regency. The reason of selection was that Karangrejo Village had feasible structures and infrastructures to support public service. Through feasible public service facilities, service quality must have improved. However, few problems were hampering, such as lacking of discipline among officers, less maintained general facilities, and community complaint against less competent village officers. Those problems were attended by the author to examine the role of village head in public service.

The objective of research was to understand, to illustrate and to describe the role of village head in public service, and also factors supporting and constraining this role in Karangrejo Village, Boyolangu District, Tulungagung Regency. Research type was descriptive with qualitative approach. Data were collected through observation, interview and documentation on the field. Focus of research was given on two issues. First issue was the role of village head in public service on several fields such as development, service and administration. Second issue was factors supporting and constraining the role of village head in public service. Data analysis technique was Cresswell data analysis.

This study has shown that the role of village heads in public service as a whole is still not optimal. Some problems were constraining the role of village head in implementing public service in Karangrejo Village. These problems were low community discipline to maintain public facilities, poor discipline among officers, the overlapped job description and duty, and unclear yardstick for public service delivery. In other hand, there were factors supporting the role of village head in producing public service in better quality, such as feasible support to public service, great participation of the community into development planning, and harmonious relation between village organizations.

Keywords: Role of Village Head, Public Service, Public Service Quality

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintah Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik pada Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada:

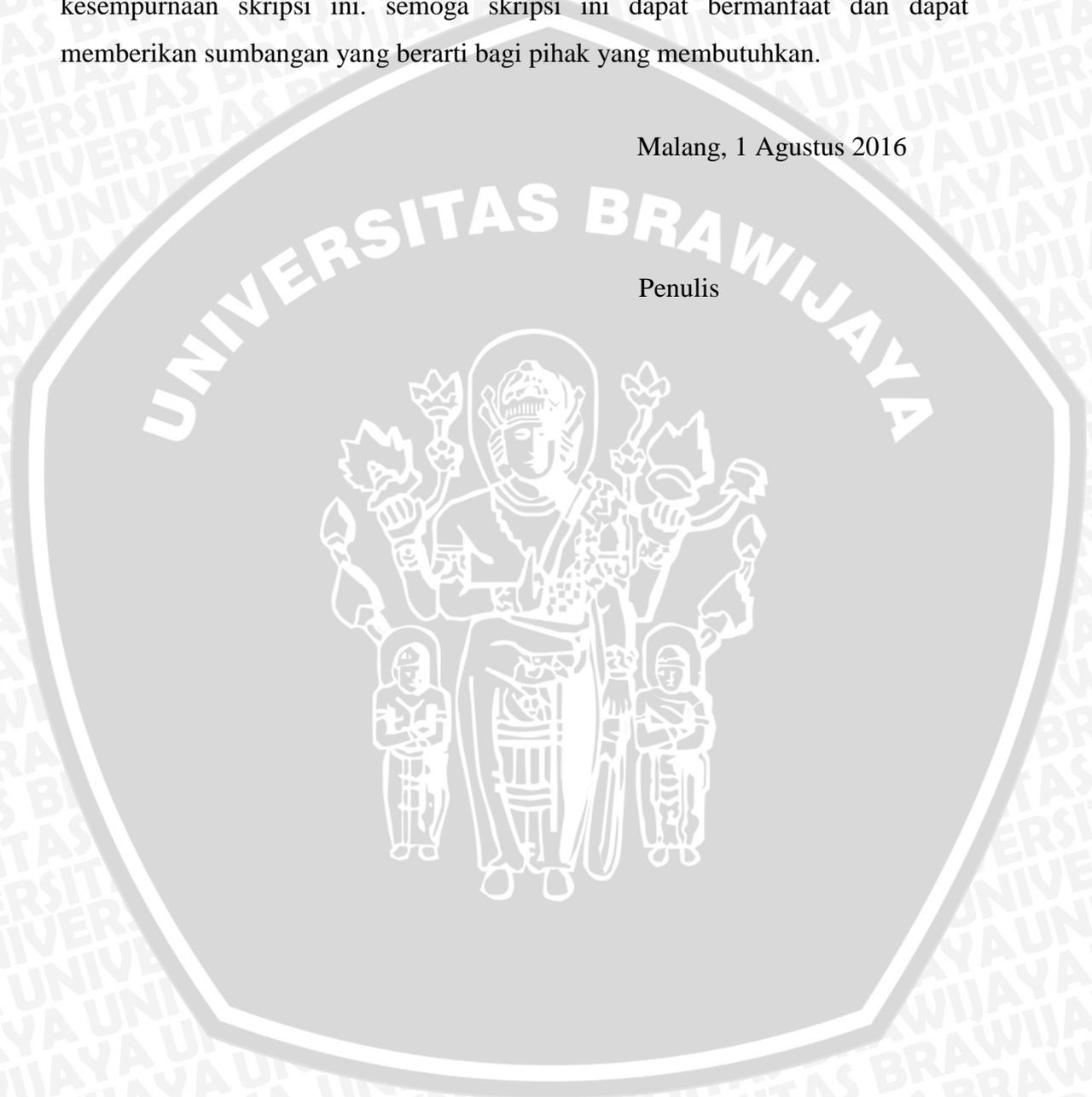
1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Dr. Choirul Saleh, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS, selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan baik secara teknis, teoritis maupun moril sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si, selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan baik secara teknis, teoritis maupun moril sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

7. Bapak Muchni selaku Kepala Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung yang telah memberikan informasi kepada penulis selama penelitian.
8. Seluruh Aparatur Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung yang telah bersedia menjadi narasumber dan membagi ilmu kepada penulis
9. Warga Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung yang telah memberikan informasi kepada penulis.
10. Bapak Aspuri dan Ibu Mahmudah, selaku orang tua dari penulis yang telah memberikan doa dan dukungan moral serta dukungan materi kepada penulis selama penyusunan skripsi.
11. Mas Aditya F. Kurniawan, selaku Guru yang telah memberikan ilmu, wejangan, dan arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menghadapi permasalahan-permasalahan dalam penyusunan skripsi.
12. Kakak-kakaku Mas Andik Syaifudin Zuhri dan Mas Yanuar Shalih Reskianto yang selalu memberikan wejangan kepada penulis.
13. Adikku tersayang Kharisma Nur Fadhilatul Husna yang selalu memberikan motivasi dan candaannya kepada penulis untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini.
14. Sahabat-Sahabatku Akordiono, Eka K. Putra, Vibrian Iddo P. dan Haris Sanjaya yang selalu mendengarkan curhatan penulis dan membantu penulis selama proses penyusunan skripsi.
15. Lia Nurindah Permatasari yang selalu menyayangi, menemani dan memberikan dukungan, do'a dan motivasi dalam penyusunan Skripsi ini.
16. Kawan-kawanku Publik Kelas A 2012 khususnya Fahrur Rosyid, Muhammad Ihwanus S., Ari Hardiansah, Wawan Tri, Anifah Khoirun Nisa', Annisa R. Shofia, dan Sistiani Nurannisa yang selalu memberi dukungan, canda dan tawa kepada penulis.
17. Kawan-kawan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2012.
18. Serta Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 1 Agustus 2016

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian	13
E. Sistematika Pembahasan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pemerintah Desa	16
1. Pengertian Pemerintah Desa	16
2. Pengertian Desa	18
3. Tugas dan Fungsi Perangkat Desa	20
B. Teori Peranan	24
1. Pengertian Peranan	24
2. Pengertian Teori Peranan	26
C. Kepemimpinan	27
1. Definisi Kepemimpinan	27
2. Fungsi Kepemimpinan	29
3. Peran Kepemimpinan	31
D. Pelayanan Publik	32
1. Definisi Pelayanan Publik	32
2. Asas-asas Pelayanan Publik	34
3. Peningkatan Kualitas pelayanan Publik	37
4. Jenis Pelayanan Publik	42
E. Kepemimpinan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	45

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	47
B. Fokus Penelitian.....	48
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	49
D. Sumber Data.....	50
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Instrumen Penelitian.....	53
G. Analisis Data.....	54

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

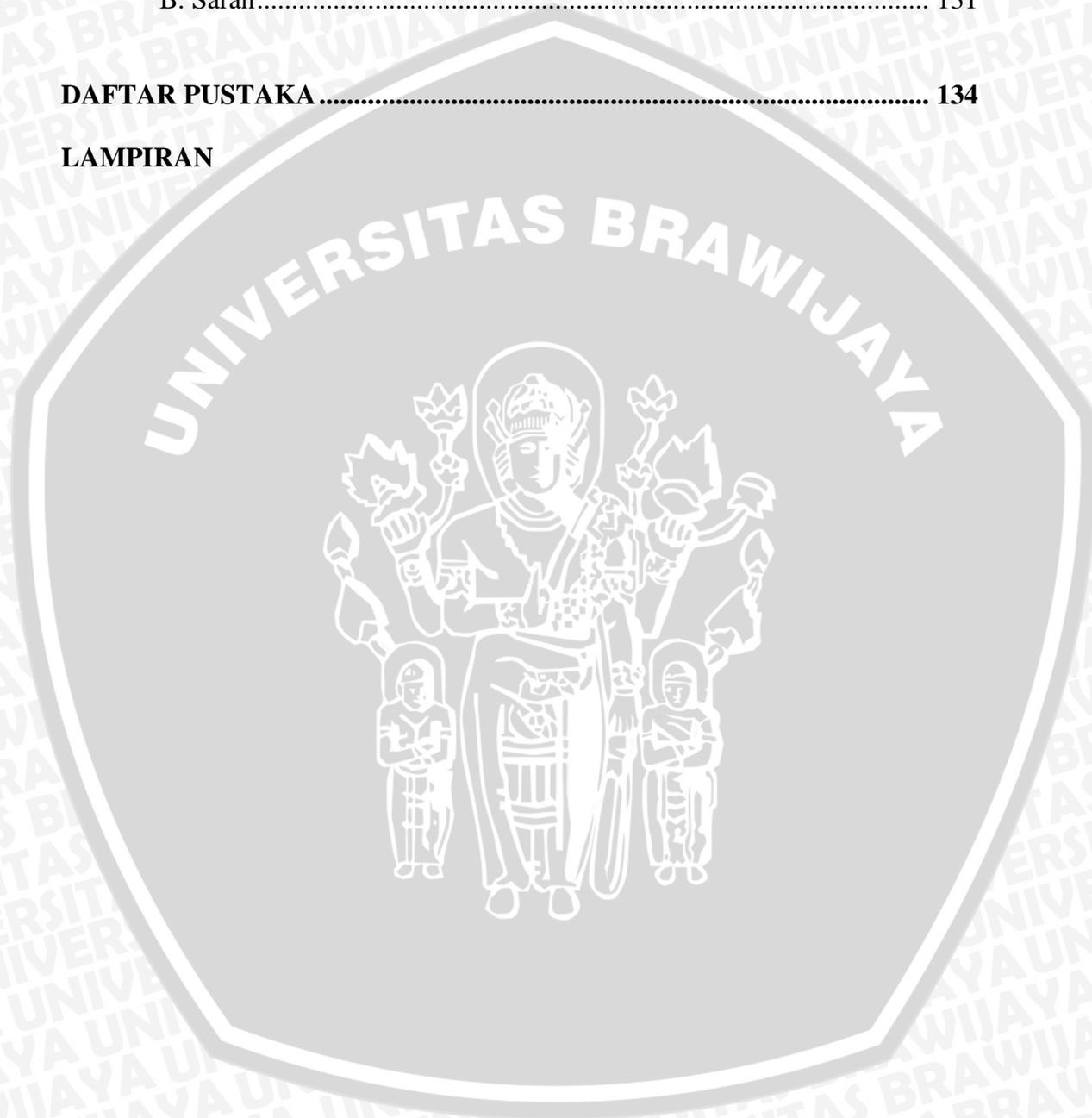
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57
1. Gambaran Umum Kabupaten Tulungagung.....	57
a. Letak Geografis.....	57
b. Demografi.....	58
c. Pembagian Administratif.....	60
d. Sejarah, Logo, Visi dan Misi.....	61
2. Gambaran Umum Desa Karangrejo.....	65
a. Sejarah Singkat Desa Karangrejo.....	65
b. Letak Geografis Desa Karangrejo.....	67
c. Demografi.....	70
d. Profil Pemerintah Desa Karangrejo.....	71
B. Penyajian Data Fokus Penelitian.....	79
1. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik pada Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.....	79
a. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Pembangunan.....	80
b. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik dibidang Jasa.....	83
c. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik dibidang Administratif.....	93
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.....	97
a. Faktor pendukung.....	97
b. Faktor Penghambat.....	102
C. Pembahasan dan Analisis Data.....	105
1. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik pada Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.....	106
a. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Pembangunan.....	107
b. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik dibidang Jasa.....	109
c. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik dibidang Administratif.....	114
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.....	115
a. Faktor pendukung.....	116
b. Faktor Penghambat.....	120

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	125
B. Saran.....	131

DAFTAR PUSTAKA	134
-----------------------------	------------

LAMPIRAN

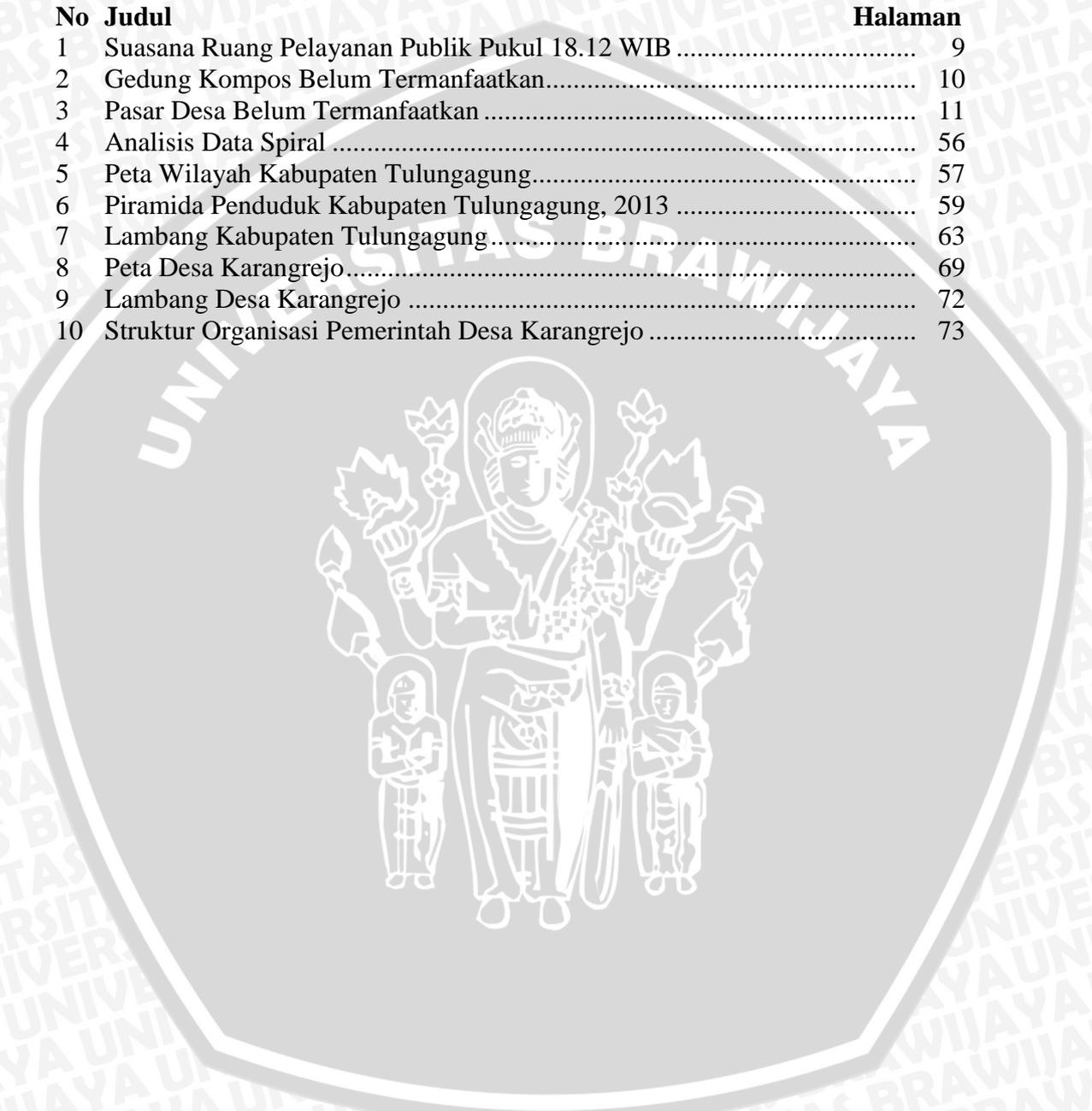


DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Jenis, Jumlah dan Lokasi Fasilitas Publik Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung Tahun 2016	7
2	Indikator Kependudukan Kabupaten Tulungagung	59
3	Desa/ Kelurahan menurut Kecamatan dan Status, 2014	60
4	Luas Penggunaan Lahan Desa Karangrejo	67
5	Pembagian Wilayah Desa Karangrejo	68
6	Komposisi Penduduk Berdasarkan Mata Pencarian Desa Karangrejo	70
7	Data Perangkat Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung	74
8	Jenis dan Jumlah Fasilitas Peribadatan Desa Karangrejo Tahun 2013	78
9	Jenis dan Jumlah pelayanan jasa dibidang kesehatan tahun 2013	84
10	Jenis dan Jumlah Tingkat Pendidikan Desa Karangrejo Tahun 2013	86
11	Jenis dan Jumlah Fasilitas Pendidikan Desa Karangrejo Tahun 2013	86
12	Jumlah dan Jenis Kelompok Pendidikan Keagamaan Desa Karangrejo Tahun 2013	87
13	Jenis dan Jumlah Permasalahan Warga di Masing-masing Dusun pada Desa Karangrejo tahun 2015	90
14	Jumlah dan Jenis Kelompok Keagamaan Desa Karangrejo Tahun 2013	91
15	Jenis dan Jumlah Pelayanan Administratif masing-masing Dusun pada Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung Tahun 2015	95
16	Jenis dan Jumlah fasilitas penunjang pelayanan publik	98
17	Jenis dan Jumlah Fasilitas Publik Desa Karangrejo tahun 2016	99

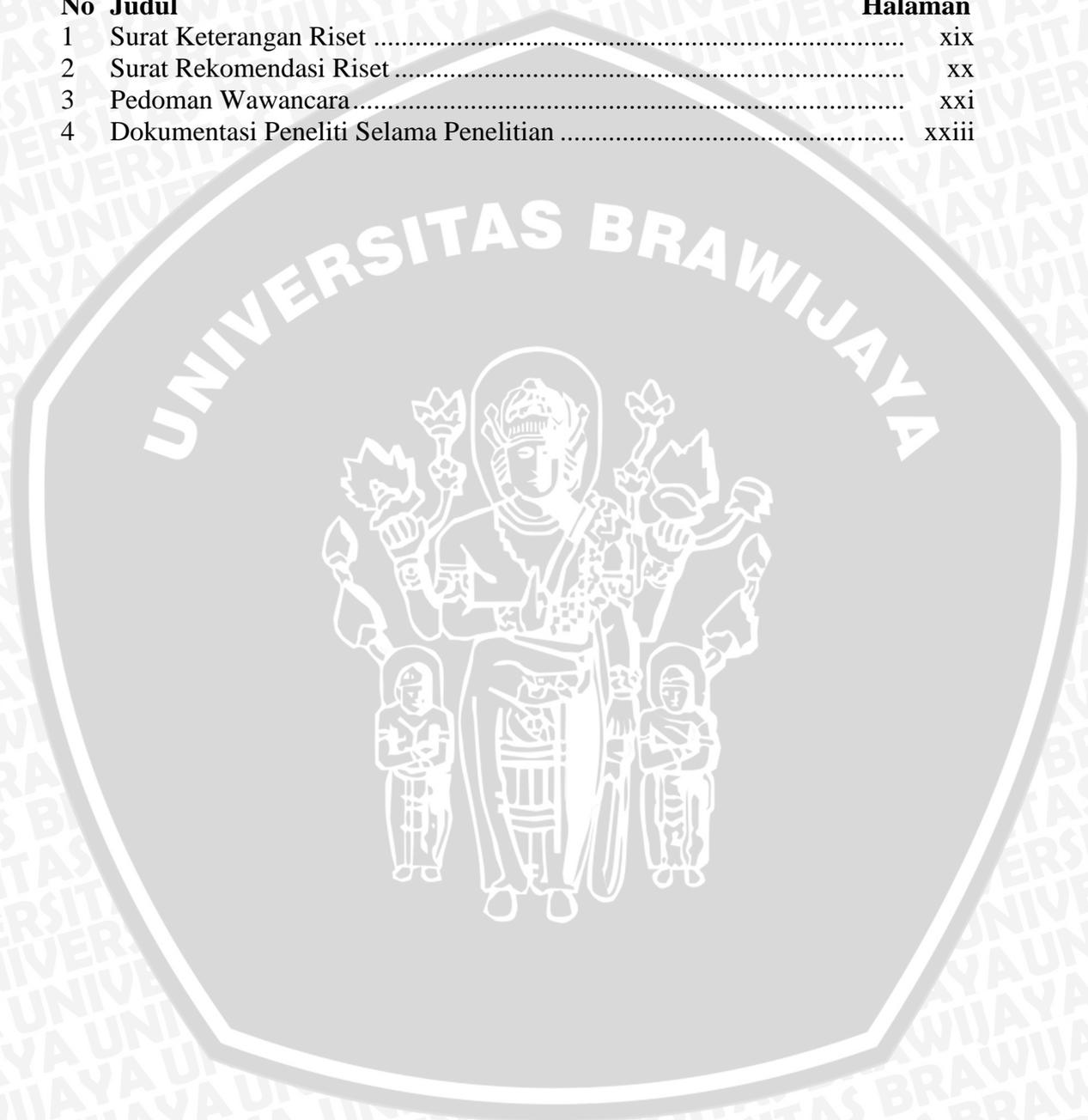
DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Suasana Ruang Pelayanan Publik Pukul 18.12 WIB	9
2	Gedung Kompos Belum Termanfaatkan	10
3	Pasar Desa Belum Termanfaatkan	11
4	Analisis Data Spiral	56
5	Peta Wilayah Kabupaten Tulungagung	57
6	Piramida Penduduk Kabupaten Tulungagung, 2013	59
7	Lambang Kabupaten Tulungagung	63
8	Peta Desa Karangrejo	69
9	Lambang Desa Karangrejo	72
10	Struktur Organisasi Pemerintah Desa Karangrejo	73



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Surat Keterangan Riset	xix
2	Surat Rekomendasi Riset	xx
3	Pedoman Wawancara	xxi
4	Dokumentasi Peneliti Selama Penelitian	xxiii



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang menjalankan konsep Negara Kesatuan. Konsep negara kesatuan merupakan negara yang pemerintah pusatnya memiliki kekuasaan penuh dan memegang kedudukan tertinggi dalam pemerintahan. Konsep negara kesatuan dalam negara Republik Indonesia, pemerintah pusat melimpahkan wewenang kepada pemerintah daerah sebagai kepanjangan tangan dari pemerintah pusat untuk mengatur dan mengelola daerahnya sendiri, sedangkan dalam pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah diatur dalam Undang-Undang.

Konsepsi negara kesatuan Republik Indonesia tercantum dalam Undang-Undang dasar Republik Indonesia Tahun 1945 pada pasal 1 yang menyebutkan bahwa “Negara Indonesia ialah Negara Kesatuan, yang berbentuk Republik”. Hal ini menyatakan secara tegas bahwa Indonesia menganut konsep negara kesatuan dengan bentuk negara republik, sedangkan pembagian daerah di Indonesia jelas disebutkan dalam pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 amandemen keempat menyebutkan bahwa “Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan Undang-Undang”. Pasal ini secara tidak langsung menegaskan

kembali bahwa Indonesia menganut konsep negara kesatuan yang memiliki pemerintah daerah yang mengatur dan mengelola daerahnya sesuai dengan Undang-Undang yang ada.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 pasal 18 ayat (2) menyatakan “Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan”. Hal ini menjelaskan bahwa dalam menjalankan pemerintahannya, Indonesia menganut asas otonomi daerah. Asas otonomi daerah ini terdiri dari Desentralisasi, Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan, sehingga dengan demikian pemerintah daerah berhak dan wajib mengatur dan mengelola daerahnya yang sepenuhnya untuk membantu pemerintah pusat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengelola dan mengatur daerahnya sendiri dengan harapan apa yang menjadi kebutuhan dari masing-masing daerah akan terpenuhi sesuai dengan kondisi dari masing-masing daerah tersebut. Hal ini dikarenakan setiap daerah yang ada di negara Indonesia memiliki karakteristik sosial dan geografis yang berbeda-beda, sehingga dengan adanya desentralisasi kebutuhan dari masing-masing daerah akan terpenuhi secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan daerahnya.

Keseriusan pemerintah dalam menjalankan otonomi daerah tercermin dari dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian di perbarui oleh Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah kemudian diperbarui kembali dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Munculnya Undang-Undang tersebut mulai dari tahun 1999 sampai dengan yang terakhir yaitu tahun 2014 maka

dengan jelas terlihat keseriusan pemerintah dalam menjalankan otonomi daerah. Undang-Undang tersebut juga menegaskan peraturan tentang desentralisasi diterapkan dan dilaksanakan serta menjadi pedoman pemerintah daerah dalam menjalankan pemerintahannya.

Berbicara mengenai pemerintah daerah sebagai kepanjangan tangan dari pemerintah pusat dalam mengatur dan mengelola daerah sesuai dengan Undang-Undang, maka sama juga membahas tentang Desentralisasi. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat (8) menjelaskan bahwa “Desentralisasi adalah penyerahan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonomi”. Hal ini dapat diartikan bahwa pemerintah daerah diberikan keleluasaan oleh pemerintah pusat untuk mengelola dan mengatur daerahnya sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Salah satu fokus diberlakukannya desentralisasi adalah terwujudnya pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Secara otomatis dapat dilihat dengan pemerintah pusat membagi kewenangannya ke pemerintah daerah, pemerintah pusat akan semakin mudah untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik. Hal ini dikarenakan dengan pembagian kekuasaan ke pemerintah daerah, pelayanan publik di masing-masing daerah akan diselenggarakan oleh pemerintah daerah, sehingga pemerintah daerah akan dapat lebih optimal dalam mengatur dan mengelola daerahnya sesuai dengan kebutuhan dari daerah itu masing-masing. Setiap pemerintah daerah pasti akan lebih memahami bagaimana karakteristik dari masyarakat sehingga akan lebih efektif dan efisien dalam menetapkan kebijakan-kebijakan untuk kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah daerah meliputi pemerintah Provinsi dan pemerintah Kabupaten/Kota. Sesuai dengan yang dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 pasal 18 ayat (1), “Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan Undang-Undang”. Secara langsung dalam pasal ini menyebutkan bahwa pemerintahan kabupaten memiliki pemerintahan yang memiliki otonomi untuk mengatur daerahnya sendiri. Pemerintah kabupaten di bagi kembali ke dalam beberapa Kecamatan, sedangkan Kecamatan di bagi oleh beberapa Desa.

Pemerintahan kabupaten dalam menjalankan salah satu fungsinya yaitu menciptakan pelayanan publik yang berkualitas tidak bisa bertindak sendiri perlu dibantu oleh pemerintahan yang memiliki sektor yang lebih kecil yaitu pemerintah desa. Desa memiliki wewenang yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa pasal 18 menyatakan bahwa “kewenangan desa meliputi dibidang penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan adat istiadat desa”. Undang-Undang tersebut jelas disebutkan bahwa secara garis besar desa memiliki empat kewenangan desa yaitu menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, membina kemasyarakatan desa, dan memberdayakan masyarakat desa. Hal ini menjelaskan dengan dikeluarkannya Undang-Undang tersebut desa memiliki wewenang untuk mengatur daerahnya sendiri (Otonomi). Selain hal tersebut, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pasal 4

point (f) menerangkan bahwa salah satu tujuan dalam pengaturan desa adalah “meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum”. Hal ini juga menunjukkan bahwa dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa pemerintah Indonesia memberi keleluasaan kepada desa untuk mengatur dan mengelola pemerintahan desa dan juga menciptakan pelayanan publik yang baik untuk masyarakat desa.

Konsekuensi dari Undang-Undang tentang Desa tersebut, Kepala desa sebagai kepala pemerintahan Desa memiliki kewajiban untuk menyukseskan tujuan dari Undang-Undang tersebut guna meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa. Konsekuensi ini tercermin dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pasal 26 Ayat (1) yang mengatakan “Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa”. Semua tugas kepala desa yang tercantum dalam pasal tersebut bertujuan untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik untuk kesejahteraan masyarakat Desa.

Berbicara mengenai pelayanan publik, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pengertian 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/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Definisi tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya sebatas pada kegiatan yang bersifat administratif, tetapi memiliki arti yang lebih luas yaitu tentang pemenuhan

barang dan jasa juga. Hal ini di dukung oleh Ahmad (2013:30-31) yang menjelaskan tentang bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu pelayanan pemerintah, pelayanan sandang, pangan, dan papan, pelayanan kemasyarakatan, pelayanan pembangunan, dan pelayanan utilitas. Bentuk-bentuk pelayanan publik tersebut menjelaskan bahwa konsep pelayanan publik tidak hanya pada kegiatan administratif, tetapi juga seharusnya mencakup tentang aspek-aspek lain. Konteks pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini perlu ditegaskan bahwa yang digunakan bukan hanya pelayanan publik yang bersifat administratif tetapi juga dalam hal pembangunan dan jasa.

Salah satu indikasi keberhasilan implementasi otonomi daerah pada beberapa daerah otonom adalah meningkat tidaknya kualitas pelayanan publik yang menjadi fokus masing-masing daerah otonom (Sugiyanto, 2014:1). Sampai saat ini pelayanan publik masih menjadi ukuran utama keberhasilan daerah otonom mengimplementasikan sistem desentralisasi, di mana keberhasilan masing-masing daerah otonom di dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sangat beragam. Keberagaman tersebut sangat dipengaruhi oleh peran kepemimpinan kepala daerah atau kepala wilayah daerah otonom tersebut. Menurut Sugiyanto (2014:2) “peran kepemimpinan yang dimiliki kepala daerah atau kepala wilayah di daerah otonom memiliki ciri khas berbeda-beda di dalam mengorganisir segala potensi di wilayahnya untuk menciptakan peningkatan kualitas pelayanan”. Kondisi ini berakibat pada terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik masing-masing daerah berbeda-beda.

Penelitian ini merupakan sebuah kajian yang akan membahas tentang peran kepala desa dalam pemenuhan tugasnya yaitu untuk menciptakan pelayanan publik yang optimal guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa. Permasalahan yang akan diamati adalah peran kepala desa sebagai kepala pemerintahan desa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik. Pemerintahan desa yang dimaksud adalah pemerintah Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung Jawa Timur. Berdasarkan diskusi tentang peran Kepala Desa dalam pelayanan publik sebelumnya, peneliti menganggap bahwa kepemimpinan kepala desa merupakan faktor terpenting dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik untuk masyarakat Desa.

Tabel 1. Jenis, Jumlah dan Lokasi Fasilitas Publik Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung Tahun 2016.

No.	Jenis Fasilitas Publik	Jumlah dan Lokasi		
		Dusun Kandenan	Dusun Kedungsingkil	Dusun Karangrejo
1	Balai Desa	-	1	-
2	Sekolah Dasar (SD/MI)	2	1	-
3	Pasar	-	-	1
4	Gedung Olahraga	-	-	1
5	Gedung Pertemuan	-	-	1
6	Jembatan	6	2	10
7	Pos Keamanan Lingkungan	3	1	2
8	Pemakaman Desa	-	1	-
9	Polides	-	1	-

Sumber: Data diolah fasilitas publik Desa Karangrejo, 2016

Desa Karangrejo merupakan salah satu desa yang memiliki fasilitas publik yang cukup lengkap untuk menunjang pelayanan publik yang diberikan. Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa Fasilitas publik mulai dari fasilitas pendidikan, perekonomian, kesehatan dan fasilitas umum lain terdapat di Desa

Karangrejo. Fasilitas tersebut seharusnya mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi dalam kenyataannya di lapangan menunjukkan bahwa peran Kepala Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan masih belum optimal. Permasalahan-permasalahan dalam memberikan layanan publik dalam bidang administratif dan pembangunan maupun jasa seperti pengurusan KTP, pengurusan akta kelahiran, pemanfaatan fasilitas desa salah satunya gedung Minapolitan Desa Karangrejo, pembuatan saluran irigasi persawahan, fasilitas kesehatan, pendidikan masih menemui beberapa permasalahan. Pada umumnya permasalahan-permasalahan yang terjadi adalah kurang sigapnya pemerintah desa dalam menghadapi situasi tersebut.

Aparatur desa terkesan acuh dalam menyikapi permasalahan-permasalahan yang terjadi. Hal ini sesuai dengan data yang didapat oleh peneliti ketika melakukan *pra-riiset* di lapangan yaitu dengan mewawancarai beberapa warga yang pernah melakukan pengurusan akta kelahiran di desa mengatakan :

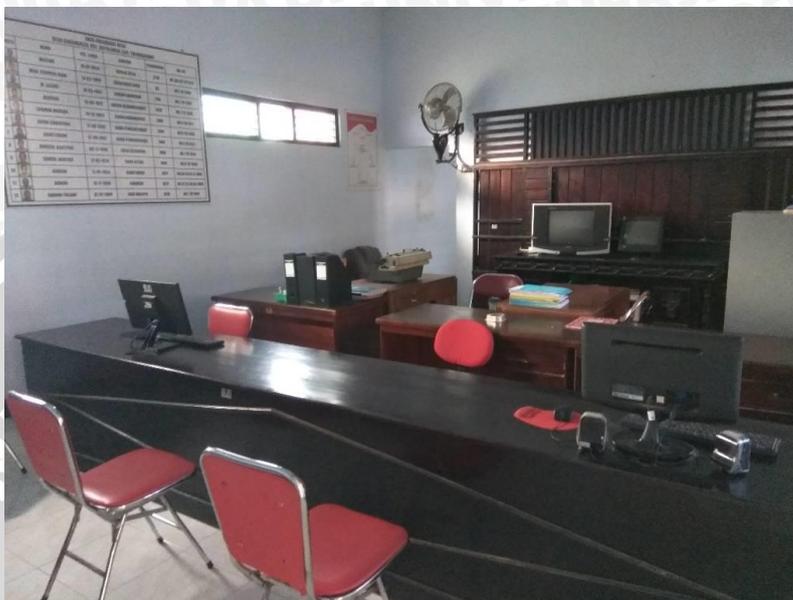
“di desa mencari kepala desa untuk meminta tanda tangan saja tunggu lama saya dari jam set 9 datang jam set 10, kemarin saya mau mengurus akta kelahiran mas..”(Muji Rahayu, 29 Th. warga Desa Karangrejo, wawancara pada tanggal 6 April 2016, di kediaman Ibu Muji Rahayu).

Hal ini juga dibenarkan oleh pernyataannya Rohman Arifin, (34Th warga Desa Karangrejo) yang memiliki kepentingan mengurus surat Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Desa Karangrejo:

“kemarin akan mengurus KTP berangkat pukul 8 pagi, sampai di balai desa masih belum ada orang, baru ada orang sekitar pukul 9, itupun menunggu kepala desa datang mas, selesai ya sekitar jam set10.an mas..” ,(wawancara pada tanggal 6 April 2016, di kediaman Bapak Rohman Arifin)

Kedua kesaksian warga tersebut menguatkan bahwa sebenarnya pelayanan publik dalam bidang administratif masih belum optimal. Permasalahan muncul di

duga dari kedisiplinan dari Aparatur Desa sampai kehadiran dari Kepala Desa itu sendiri yang menjadi permasalahan.



Gambar 1. Suasana Ruang Pelayanan Publik Pukul 08.12 WIB

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2016

Gambar 1 menunjukkan suasana ruang pelayanan publik pada kantor kepala desa pada sekitar pukul 08.00 WIB. Dari gambar 1 tersebut dapat dilihat Aparatur Desa belum ada yang memulai aktifitas pelayanan, bahkan belum ada satu saja aparatur desa yang datang ke kantor kepala desa. hal ini bertentangan dengan peraturan desa yang mengatur tentang kehadiran aparatur desa yang menyatakan bahwa waktu kedatangan aparatur desa pukul 08.00 WIB. Temuan ini menguatkan pernyataan warga bahwa kedisiplinan aparatur desa dalam melayani masyarakat desa masih kurang.

Desa Karangrejo pada tahun 2010 mendapatkan *reward* dari pemerintah berupa program *Neighbourhood Development* (ND) yang merupakan salah satu Program Penataan Lingkungan Permukiman Berbasis Komunitas (PLP-BK) yaitu

dengan dialokasikannya tanah kas Desa Karangrejo untuk dibangun beberapa bangunan seperti gedung olahraga, gedung pertemuan, kolam ikan, dan pasar. dimana pada saat ini pembangunan gedung-gedung tersebut sudah selesai. Namun sangat disayangkan pembangunan gedung tersebut belum bisa digunakan dengan maksimal. “Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi PLPBK melalui pengembangan kawasan minapolitan yang terdiri dari program kegiatan minapolitan, program pembangunan kantor pusat dan gedung serbaguna, program kawasan industri, dan kawasan rekreasi belum optimal” (Wigati, 2015). Sarana tersebut merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, namun implementasinya masih belum optimal.



Gambar 2. Gedung Kompos Belum Termanfaatkan

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2016

Kurang optimalnya pemanfaatan pelayanan fasilitas publik yang terdapat pada Desa Karangrejo dapat dilihat pada Gambar 2. Gedung kompos yang seharusnya dapat dimanfaatkan warga untuk mengembangkan sektor pertanian

dengan membuat kompos sendiri belum bisa termanfaatkan. Gedung kompos yang selesai di bangun tahun 2013 ini sampai peneliti melakukan pra riset di lapangan masih terbengkalai dan tidak di manfaatkan sebagaimana mestinya. Tidak hanya gedung kompos yang belum bisa dimanfaatkan, pasar yang terdapat pada kompleks gedung minapolitan juga belum dimanfaatkan dengan optimal. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 3, terlihat jelas hampir semua ruko yang terdapat pada pasar desa tersebut belum ada pedagang yang berjualan. Ada 12 (dua belas) ruko yang terdapat pada pasar desa tersebut hanya satu ruko yang sudah di pakai oleh pedagang.



Gambar 3. Pasar Desa Belum Termanfaatkan

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2016

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, baik buruknya Kualitas pelayanan publik pada desa merupakan tanggung jawab sepenuhnya dari Pemerintahan Desa utamanya Kepala Desa. Pelayanan publik yang baik adalah berasal dari kinerja aparatur yang baik. Sedangkan kinerja aparatur yang baik berasal dari peran pemimpin yang baik pula. Dengan permasalahan-permasalahan yang telah di

paparkan di atas, peneliti tertarik untuk melihat secara mendalam bagaimana peran Kepala Desa dalam pelayanan publik khususnya di Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. Oleh karena itu, berdasarkan paparan yang telah diulas penulis di atas, penulis mengambil judul penelitian mengenai **“Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintah Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang di paparkan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik pada Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik pada Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian tersebut, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui, menggambarkan dan mendeskripsikan tentang peran kepala desa dalam memberikan pelayanan publik pada Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

2. Mengetahui, menggambarkan dan mendeskripsikan tentang faktor pendukung dan faktor penghambat peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik pada Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

D. Kontribusi penelitian

Adapun manfaat atau kontribusi yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi Akademis

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat digunakan sebagai pengembangan keilmuan khususnya ilmu administrasi publik tentang peran kepala desa dalam pelayanan publik.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sarana bagi peneliti untuk menerapkan semua ilmu yang diperoleh selama peneliti menempuh studi S1 di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang dan juga sarana untuk mempelajari secara lebih mendalam mengenai realitas peran kepala desa dalam pelayanan publik.

2. Kontribusi Praktis

a. Bagi pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan, masukan dan saran kepada pihak-pihak terkait dalam peningkatan

kualitas pelayanan publik untuk masyarakat Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

b. Bagi Masyarakat

Sebagai sarana penyampaian hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang prima. Dengan demikian masyarakat dapat merasa terlayani dengan baik sesuai dengan kebutuhan dan haknya.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini merupakan gambaran susunan skripsi secara singkat dan sistematis yang di harapkan dapat mempermudah keseluruhan hasil penelitian. Adapun sistematika pembahasan dalam skripsi ini meliputi :

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas tentang latar belakang penelitian mengenai alasan yang mendasari penulis untuk mendeskripsikan dan menggambarkan alasan penulis untuk meneliti tentang peran Kepala Desa dalam pelayanan publik. Selain itu bab ini juga akan membahas tentang rumusan masalah penelitian yang akan di teliti, kontribusi penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab ini akan berisi tentang teori-teori yang di gunakan sebagai landasan bagi peneliti untuk melakukan analisa pembahasan. Pada bab ini menguraikan kerangka teoritis yang membahas landasan teori yang

digunakan untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan judul atau tema penelitian yang diangkat oleh peneliti. Adapun teori-teori yang akan dibahas dalam bab ini yaitu : Pemerintahan desa, Kepemimpinan, Kinerja, Pelayanan publik serta Kepemimpinan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini akan di uraikan mengenai metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber dan jenis data yang di gunakan, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji keabsahan data dan analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan di uraikan mengenai gambaran lokasi penelitian, data-data yang diperoleh selama penelitian sesuai dengan fokus penelitian yang telah di tetapkan sebelumnya dan pembahasan tentang perumusan masalah yang telah di angkat dalam penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan bab sebelumnya serta saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi semua pihak yang terkait sesuai dengan fakta yang di temukan peneliti di lapangan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pemerintahan Desa

1. Pengertian Pemerintahan Desa

Pemerintah desa merupakan sebuah tataran pemerintah yang paling bawah. Aktivitas Pemerintah desa dilaksanakan secara mandiri oleh pemerintah lokal (*local Governance*). Pemerintahan desa berlandaskan landasan pemikiran tentang keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat. (Widjaja, 2003:3)

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa pasal 1 ayat 2 menjelaskan bahwa “Pemerintah Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Undang-undang ini menjelaskan bahwa pemerintah desa selaku pemerintah dalam lingkup yang paling bawah memiliki kewenangan otonom untuk mengatur desa secara mandiri .

Otonomi desa telah memberikan keleluasaan bagi desa untuk mengatur dan mengelola pembangunan desa secara mandiri. Kewenangan desa telah di atur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dalam pasal 18 bahwa “kewenangan desa meliputi kewenangan dibidang penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Pelaksanaan Pembangunan Desa, Pembinaan kemasyarakatan Desa, pelaksanaan Pembangunan Desa,

Pembinaan Kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan adat istiadat Desa”. Untuk menjalankan pemerintahan desa, kepala desa menjadi pelaksana pemerintahan Desa.

Pengertian pemerintahan desa di jelaskan juga oleh Sabtoni dkk (2005), menjelaskan pemerintahan desa adalah:

“Organisasi pemerintah yang terendah merupakan *Grass Root* dari Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang memiliki empat kewenangan antara lain”:

1. Kewenangan *generic* (asli), sering di sebut hak atas usul yang melekat pada desa sebagai kesatuan masyarakat hukum (*selfgoverning community*)
2. Kewenangan Develotif, merupakan kewenangan yang melekat pada desa karena posisinya di tegaskan sebagai pemerintahan local (*local self government*)
3. Kewenangan Distributif, yakni kewenangan bidang pemerintahan yang di bagi oleh pemerintah kepala desa.
4. Kewenangan “negatif”, yaitu kewenangan desa menolak tugas pembentukan dari pemerintah jika tidak disertai oleh pendukungnya atau jika tugas tidak sesuai dengan kondisi masyarakat setempat.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 1 dengan jelas menyebutkan bahwa “Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang di sebut dengan nama lain di bantu Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa”. Kemudian diperjelas kembali pada pasal 48 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang menyebutkan bahwa perangkat desa terdiri atas sekretaris desa, pelaksana kewilayahan dan pelaksana teknis.

Berdasarkan uraian di atas dapat di simpulkan bahwa pemerintahan desa adalah tataran pemerintahan yang paling bawah yang terdiri dari Kepala Desa atau yang di sebut dengan nama lain, Sekretaris Desa, Pelaksana Kewilayahan,

dan Pelaksana Teknis yang memiliki kewenangan otonom untuk melakukan pembangunan desa secara mandiri.

2. Pengertian Desa

Widjaja (2003:3) mendefinisikan “Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa”. Sejalan dengan definisi tersebut di jelaskan juga dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa :

“Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batasan wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Kedua definisi yang telah dipaparkan di atas saling mendukung dan melengkapi, yang intinya desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batasan wilayah guna untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat, hak asal-usul, dan/atau hak tradisional yang bersifat istimewa yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berbicara lebih jauh tentang desa, secara historis, jauh sebelum negara Indonesia ini terbentuk, desa merupakan cikal bakal terbentuknya masyarakat politik dan pemerintahan Indonesia. Terbentuknya desa pada awalnya adalah wadah tempat tinggal suatu kelompok untuk saling melindungi dan juga untuk mempertahankan kelompok, dalam hubungan kelompok tersebut terjalin unsur-unsur yang melandasi kekerabatan dan kekeluargaan. Hal ini terwujud karena

memiliki tempat tinggal yang dekat dan juga memiliki kepentingan yang sama, sehingga kemudian berdasarkan kepentingan dari kelompok-kelompok inilah terdapat berjenis-jenis desa sebagai tempat tinggal kelompok. Menurut Saparin (1986:122) jenis-jenis desa tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Macam-macam Desa yaitu:
 - a) Desa Tambangan (di mana dalam lokasi desanya terdapat kegiatan penyeberangan orang dan lokasinya di tepi sungai besar);
 - b) Desa Nelayan (di mana mata pencaharian warganya dengan mencari ikan di laut dikarenakan lokasinya di tepi pantai);
 - c) Desa Pelabuhan (hubungan dengan mancanegara, antar pulau, pertahanan dan strategi perang dan sebagainya, sebagai akibat lokasi prasarana pelabuhan).
- b. Desa Perdikan yaitu desa yang dibebaskan dari pungutan pajak, karena diwajibkan memelihara sebuah makam raja-raja atau karena jasa terhadap raja.
- c. Desa Penghasil Usaha Pertanian, kegiatan perdagangan, industri/kerajinan, pertambangan dan sebagainya.
- d. Desa Perintis, yaitu desa yang terjadi adanya kegiatan transmigrasi.
- e. Desa Pariwisata, yaitu adanya objek-objek pariwisata berupa peninggalan kuno, keistimewaan kebudayaan rakyat, keindahan alam dan sebagainya.

Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 tentang Desa menjelaskan prinsip dasar sebagai landasan pengaturan desa yaitu:

- a. Keanekaragaman, yaitu memiliki makna bahwa istilah desa dapat disesuaikan dengan asal-usul dan kondisi sosial budaya masyarakat setempat. Hal ini berarti pola penyelenggaraan pemerintahan serta pelaksanaan pembangunan didesa harus menghormati sistem nilai bersama dalam berbangsa dan bernegara. Dalam kaitan ini Undang-undang dasar 1945 menegaskan bahwa negara mengakui dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat adat beserta hak tradisionalnya sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- b. Partisipasi, memiliki makna bahwa penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa harus mampu mewujudkan peran aktif masyarakat agar masyarakat senantiasa memiliki dan turut bertanggungjawab terhadap perkembangan kehidupan bersama sebagai warga negara.
- c. Otonomi asli, memiliki makna bahwa kewenangan pemerintahan desa dalam mengatur dan mengurus masyarakat setempat didasarkan pada

hak asal-usul dan nilai-nilai sosial budaya yang terdapat pada masyarakat setempat namun harus di selenggarakan dalam prespektif administrasi pemerintahan negara yang selalu mengikuti perkembangan zaman.

- d. Demokratisasi, memiliki makna bahwa penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan di Desa harus mengakomodasi aspirasi masyarakat yang diintegrasikan melalui BPD dan lembaga kemasyarakatan sebagai mitra pemerintah Desa.
- e. Pemberdayaan Masyarakat, memiliki makna bahwa dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan di desa bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat melalui penetapan kebijakan, program dan kegiatan yang sesuai dengan esensi masalah dan kebutuhan prioritas masyarakat.

3. Tugas dan Fungsi Perangkat Desa

Pengertian aparatur Desa menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, aparatur Desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain yang di bantu oleh perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Berdasarkan Undang-Undang tersebut dapat diartikan bahwa perangkat desa adalah unsur pembantu kepala desa dalam menjalankan pemerintahan desa yang dipilih atau di angkat langsung oleh kepala desa sesuai dengan budaya masyarakat setempat yang memenuhi syarat dan secara formal ditetapkan oleh kepala desa dengan persetujuan BPD. Perangkat desa terdiri atas:

- a. Kepala Desa

Kepala desa adalah seseorang pemimpin pemerintahan desa yang dipilih secara langsung oleh masyarakat desa, dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pasal 26 ayat 1 menjelaskan bahwa “Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan Desa,

pembinaan kemasyarakatan Desa, dan Pemberdayaan Desa”, sedangkan ayat 2 dalam pasal tersebut menjelaskan tentang kewenangan Kepala Desa, yaitu:

- a) Memimpin penyelenggaraan pemerintahan Desa;
- b) Mengangkat dan menghentikan pemerintahan Desa;
- c) Memegang kekuasaan pengelolaan keuangan dan angket Desa;
- d) Menetapkan peraturan Desa;
- e) Menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa;
- f) Membina kehidupan masyarakat Desa;
- g) Membina ketenteraman masyarakat Desa;
- h) Membina dan meningkatkan perekonomian Desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat Desa;
- i) Mengembangkan sumber pendapatan Desa;
- j) Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa;
- k) Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat Desa;
- l) Memanfaatkan teknologi tepat guna;
- m) Mengordinasikan pembangunan Desa secara partisipatif;
- n) Mewakili Desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- o) Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adanya wewenang tersebut di atas diharapkan kepala desa mampu memimpin pemerintahan desa guna mewujudkan *good local goverment*. Kewenangan Kepala Desa adalah merupakan otonomi yang dimiliki oleh pemerintah Desa dalam menjalankan pemerintahannya.

Perwujudan pelaksanaan wewenang Kepala Desa harus dilaksanakan secara tanggung jawab dengan di jabarkan pula tugas dan kewajiban Kepala Desa.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pasal 26 ayat 4 di sebutkan tentang kewajiban kepala desa dalam melaksanakan tugas, yaitu:

- a) memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Republik Kesatuan Indonesia, dan Bhinneka Tunggal Ika;

- b) meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa;
- c) memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa;
- d) menaati dan menegakkan peraturan perundang-undangan;
- e) melaksanakan kehidupan berorganisasi dan berkeadilan gender;
- f) melaksanakan prinsip tata Pemerintahan Desa yang akuntabel, transparan, professional, efektif dan efisien, bersih, serta bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme;
- g) menjalin kerja sama dan koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan di Desa;
- h) menyelenggarakan administrasi Pemerintahan Desa yang baik;
- i) mengelola Keuangan dan Aset Desa;
- j) melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi Kewenangan Desa;
- k) menyelesaikan perselisihan masyarakat di Desa;
- l) mengembangkan perekonomian masyarakat di Desa;
- m) membina dan melestarikan nilai sosial budaya masyarakat Desa;
- n) memberdayakan masyarakat dan lembaga kemasyarakatan di Desa;
- o) mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup; dan
- p) memberikan informasi kepada masyarakat Desa.

Penjelasan di atas menjelaskan bahwa dalam kepemimpinan pemerintahan Desa peran Kepala Desa untuk menyukseskan pemerintahan desa sangat besar.

Atas pelaksanaan tugas tersebut, Kepala Desa berkewajiban untuk memberikan laporan pertanggungjawaban sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pasal 27 yaitu berupa (a) menyampaikan laporan penyelenggaraan Pemerintahan Desa setiap akhir tahun kepada Bupati/Walikota; (b) menyampaikan laporan penyelenggaraan Pemerintahan Desa pada akhir masa jabatan kepada Bupati/Walikota; (c) memberikan laporan keterangan penyelenggaraan pemerintahan secara tertulis kepada BPD setiap akhir tahun anggaran; dan (d) memberikan dan/atau menyebarkan informasi penyelenggaraan pemerintahan secara tertulis kepada masyarakat Desa setiap akhir tahun anggaran. Laporan pertanggungjawaban atas tugas kepala desa ini

bertujuan untuk mewujudkan akuntabilitas dalam suatu pemerintahan Desa serta sebagai upaya dalam perwujudan transparansi kepada masyarakat Desa.

b. Sekretaris Desa

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksana Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang desa pasal 62 ayat 1 menyebutkan bahwa “Sekretariat Desa dipimpin oleh sekretaris Desa di bantu oleh unsur staff sekretariat yang bertugas membantu kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan”. Hal ini menunjukkan bahwasanya sekretaris desa memiliki tugas untuk membantu kepala desa dalam hal administrasi pemerintahan.

c. Unsur Wilayah

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksana Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang desa pasal 63 ayat 1 menyebutkan bahwa “pelaksana kewilayahan merupakan unsur pembantu Kepala Desa sebagai satuan tugas kewilayahan”, sedangkan menurut Widjaja (2003:127) menyebutkan bahwa yang disebut kepala wilayah adalah kepala dusun.

Tugas kepala dusun menurut Ndraha (1984:82) adalah:

- a) Membantu kepala desa dalam menjalankan kemakmuran desanya
- b) Membantu kepala desa dalam rangka pelayanan masyarakat dibidang perekonomian, kerohanian, kesusilaan, kemasyarakatan dan ketertiban serta keamanan desa
- c) Membantu kepala desa dalam mencari dan memajukan sumber-sumber keuangan desa.

d. Unsur Pelaksana Teknis

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksana Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang desa pasal 64 ayat 1 menyebutkan bahwa “pelaksana teknis merupakan unsur pembantu kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional”.

B. Teori Peranan

1. Pengertian Peranan

Peranan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perilaku seseorang sesuai dengan status kedudukannya dalam masyarakat. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Pengertian Peranan diungkapkan oleh Soekanto: “Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan”. (Soekanto, 2014 : 268).

Pendapat lain dikemukakan oleh Livinson yang dikutip oleh Soekanto bahwa :

- a) Peranan meliputi norma – norma yang diungkapkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat,
- b) Peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi,
- c) Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting sebagai struktur sosial masyarakat (Soekanto, 2014: 221).

Berdasarkan pengertian diatas, peranan dapat diartikan sebagai suatu perilaku atau tingkah laku seseorang yang meliputi norma-norma yang

diungkapkan dengan posisi dalam masyarakat. Pendapat lain dalam buku sosiologi suatu pengantar bahwa “Peranan adalah suatu perilaku yang diharapkan oleh orang lain dari seseorang yang menduduki status tertentu”. (Bruce J Cohen, 1992:76).

Wirutomo dalam David Berry (1981: 99–101) bahwa “peranan yang berhubungan dengan pekerjaan, seseorang diharapkan menjalankan kewajiban-kewajibannya yang berhubungan dengan peranan yang dipegangnya”. Peranan didefinisikan sebagai seperangkat harapan-harapan yang dikenakan kepada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Peranan ditentukan oleh norma-norma dalam masyarakat, maksudnya kita diwajibkan untuk melakukan hal-hal yang diharapkan masyarakat di dalam pekerjaan kita, di dalam keluarga dan di dalam peranan-peranan yang lain.

Peranan terdapat dua macam harapan, yaitu: pertama, harapan-harapan dari masyarakat terhadap pemegang peran atau kewajiban-kewajiban dari pemegang peran, dan kedua harapan-harapan yang dimiliki oleh pemegang peran terhadap masyarakat atau terhadap orang-orang yang berhubungan dengannya dalam menjalankan peranannya atau kewajiban-kewajibannya. Dalam pandangan David Berry, peranan-peranan dapat dilihat sebagai bagian dari struktur masyarakat sehingga struktur masyarakat dapat dilihat sebagai pola-pola peranan yang saling berhubungan. Pendapat lain Alvin L. Bertran yang diterjemahkan oleh soeleman B. Taneko bahwa “Peranan adalah pola tingkah laku yang

diharapkan dari orang yang memangku status atau kedudukan tertentu”.

(Taneko, 1986: 220)

Berdasarkan Pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa peranan merupakan aspek dinamis berupa tindakan atau perilaku yang dilaksanakan oleh orang atau badan atau lembaga yang menempati atau mengaku suatu posisi dalam sistem sosial.

2. Pengertian Teori Peranan

Setiap orang pasti akan memiliki peran dalam kehidupan ini, misalnya di lingkungan pemerintahan, di lingkungan tersebut tentunya akan terdapat peran yang diambil tiap masing-masing individu, seperti peran sebagai kepala pemerintahan, peran sebagai Kepala Staff, peran sebagai Staff, dan lain sebagainya. Namun dalam penelitian ini akan dibatasi pada peran Kepala Desa dalam pelayanan publik. Sebelum membahas lebih jauh akan lebih baik jika kita mengetahui apa pengertian dari peran itu sendiri.

Menurut teori peranan, peranan seseorang tidak hanya menentukan perilaku, tetapi juga *beliefs* (keyakinan) dan sikap. Individu memilih sikap yang selaras dengan harapan-harapan yang menentukan peranan mereka. Sehingga perubahan peranan akan membawa pada perubahan sikap. Pada umumnya peranan yang dilakukan seseorang tidak hanya menyalurkan perilakunya tetapi juga membentuk sikapnya. Peranan juga dapat mempengaruhi nilai-nilai (*values*) yang dipegang orang dan mempengaruhi

arah dari pertumbuhan dan perkembangan kepribadian mereka. (Dayakisni, 2012:16-17)

Teori Peran (*Role Theory*) adalah teori yang merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi, maupun disiplin ilmu. Istilah “peran” diambil dari dunia teater. Dalam teater, seseorang aktor harus bermain sebagai seorang tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia diharapkan untuk berperilaku secara tertentu. Prespektif teori ini adalah bahwa tingkah laku dibentuk oleh peranan-peranan yang diberikan oleh masyarakat bagi individu-individu untuk melaksanakannya. Dengan kata lain Teori ini mengakui pengaruh faktor-faktor sosial pada tingkah laku individu dalam situasi yang berbeda.

C. Kepemimpinan

1. Definisi Kepemimpinan

Berbicara tentang definisi kepemimpinan mempunyai banyak variasi, setiap orang memiliki perspektif yang berbeda-beda. Menurut Zainal dkk (2014:2) menyebutkan bahwa “definisi kepemimpinan secara luas meliputi proses memengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya”. Definisi kepemimpinan juga disebutkan oleh Stephen P. Robbins (2007:432) yang mendefinisikan “kepemimpinan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi kelompok menuju pencapaian sasaran”. Kedua definisi tersebut menitik beratkan

bahwa kepemimpinan itu adalah bagaimana seseorang mampu mempengaruhi orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa hal yang paling utama untuk menjadi seorang pemimpin yaitu mampu untuk berpengaruh dan mempengaruhi anggotanya dalam suatu organisasi yang dipimpin.

Kepemimpinan dibutuhkan untuk menciptakan visi terhadap masa depan, dan memberikan inspirasi kepada para anggota organisasi agar bersedia mencapai visi itu (Stephen P. Robbins, 2007:432). Kepemimpinan bukan hanya bagaimana mengatur anggota, tetapi harus mampu memiliki visi dan mampu menyampaikan visi tersebut untuk mampu di ikuti oleh anggota organisasi.

Seorang pemimpin harus memiliki sebuah legitimasi atau pengakuan dari anggota kelompok tersebut. Legitimasi atau pengakuan tersebut dapat berupa hal yang bersifat formal ataupun informal. Zainal, dkk (2014:2) menjelaskan tentang pimpinan formal dan pimpinan informal yaitu:

- a. Pimpinan Formal (lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif), artinya seseorang yang ditunjuk sebagai pemimpin, atas dasar keputusan dan pengangkatan resmi untuk memangku suatu jabatan dalam struktur organisasi dengan segala hak dan kewajiban yang melekat berkaitan dengan posisinya, seperti:
 - a) Memiliki dasar legalitasnya diperoleh dari penunjukan pihak yang berwenang, artinya memiliki legitimasi
 - b) Harus memenuhi persyaratan tertentu
 - c) Mendapat dukungan dari organisasi formal atau atasannya
 - d) Memperoleh balas jasa/kompensasi baik materiil atau immateriil tertentu
 - e) Kemungkinan mendapat peluang untuk promosi, kenaikan pangkat/jabatan, dapat dimutasikan, diberhentikan, dan lain-lain
 - f) Mendapatkan *reward* dan *punishment*
 - g) Memiliki kekuasaan atau wewenang.

- b. Pimpinan Informal (tokoh masyarakat, pemuka agama, adat, LSM, guru, bisnis, dan lain-lain), artinya seorang yang ditunjuk memimpin secara tidak formal, karena memiliki kualitas unggul, dia mencapai kedudukan sebagai seorang yang mampu memengaruhi kondisi psikis dan perilaku suatu kelompok/komunitas tertentu, seperti:
 - a) Sebagian tidak/belum memiliki acuan formal atau legitimasi sebagai pemimpin
 - b) Masa kepemimpinannya sangat tergantung pada pengakuan dari kelompok atau komunitasnya
 - c) Tidak *back up* dari organisasi secara formal
 - d) Tidak mendapat imbalan/kompensasi
 - e) Tidak mendapat promosi, kenaikan pangkat, mutasi, dan tidak memiliki atasan
 - f) Tidak ada *reward* dan *punishment*.

2. Fungsi Kepemimpinan

Fungsi dalam bahasa Indonesia berarti jabatan (pekerjaan) yang dilakukan atau kegunaan suatu hal. Fungsi kepemimpinan menurut Zainal, dkk (2014:34) menyebutkan “fungsi kepemimpinan berhubungan langsung dengan situasi sosial dalam kehidupan kelompok/organisasi masing-masing, yang mengisyaratkan bahwa setiap pemimpin berada di dalam dan bukan di luar situasi itu”, dengan demikian seorang pemimpin terlibat langsung dalam segala situasi dalam kehidupan kelompok atau organisasi masing-masing.

Secara operasional, fungsi kepemimpinan dapat dibedakan menjadi lima pokok fungsi kepemimpinan (Zainal dkk, 2014:34-35) yaitu:

- a. Fungsi instruksi
Fungsi ini bersifat satu arah. Pemimpin sebagai komunikator merupakan pihak yang menentukan apa, bagaimana, bila mana, dan di mana perintah itu dikerjakan agar keputusan dapat dilaksanakan secara efektif. Kepemimpinan yang efektif memerlukan kemampuan untuk menggerakkan dan memotivasi orang lain agar mau melaksanakan perintah.

- b. Fungsi konsultasi
Fungsi ini bersifat komunikasi dua arah. Pada tahap pertama dalam usaha menetapkan keputusan, pemimpin kerap kali memerlukan bahan pertimbangan, yang mengharuskannya berkonsultasi dengan orang-orang yang di pimpinnya yang dinilai mempunyai berbagai bahan informasi yang diperlukan dalam menetapkan keputusan. Tahap berikutnya konsultasi dari pemimpin pada orang-orang yang dipimpin dapat dilakukan setelah keputusan di tetapkan dan sedang dalam pelaksanaan. Konsultasi itu dimaksudkan untuk memperoleh masukan berupa umpan balik (*feed back*) untuk memperbaiki dan menyempurnakan keputusan-keputusan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan. Dengan menjalankan fungsi konsultatif dapat diharapkan keputusan-keputusan pimpinan akan mendapatkan dukungan dan lebih mudah menginstruksikannya, sehingga kepemimpinan berlangsung efektif.
- c. Fungsi partisipasi
Dalam menjalankan fungsi ini pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinnya, baik dalam keikutsertaan mengambil keputusan maupun dalam melaksanakannya. Partisipasi tidak bebas berbuat semuanya, tetapi dilakukan secara terkendali dan terarah berupa kerja sama dengan tidak mencampuri atau mengambil tugas pokok dari orang lain. Keikutsertaan pemimpin harus tetap dalam fungsi sebagai pemimpin dan bukan pelaksana.
- d. Fungsi delegasi
Fungsi ini dilaksanakan dengan memberikan pelimpahan wewenang membuat/menetapkan keputusan, baik melalui persetujuan atau tanpa persetujuan pimpinan. Fungsi delegasi pada dasarnya adalah kepercayaan. Orang-orang penerima delegasi itu harus diyakini merupakan pembantu pemimpin yang memiliki kesamaan prinsip, persepsi, dan aspirasi.
- e. Fungsi pengadilan
Fungsi pengendalian bermaksud bahwa kepemimpinan yang sukses/efektif mampu mengatur anggotanya secara terarah dan dalam koordinasi yang efektif sehingga memungkinkan tercapainya tujuan bersama secara maksimal. Fungsi pengendalian dapat diwujudkan melalui kegiatan bimbingan, pengarahan, koordinasi, dan pengawasan.

Seluruh fungsi tersebut dilaksanakan/diselenggarakan dalam aktivitas kepemimpinan yang integral, maksudnya pemimpin telah melaksanakan semua kewajiban dan tanggung jawab pemimpin dalam menciptakan

suasana organisasi yang harmonis dan anggota dari organisasi tersebut memahami visi misi dari pemimpin tersebut. Hal tersebut mempermudah pemimpin dalam menjalankan fungsi kepemimpinan.

3. Peran Kepemimpinan

Peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam suatu tempat, situasi atau jabatan tertentu. Kepemimpinan memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi. Pemimpin diibaratkan sebagai pengemudi dalam sebuah organisasi, di mana jika seorang pengemudi memiliki kemampuan yang memadai, apapun yang dihadapi pasti akan dilalui dengan baik. Sebaliknya jika tidak memiliki kemampuan yang memadai, walaupun rintangan yang dihadapi hal yang sepele belum tentu bisa di lewati dengan baik, sehingga peran pemimpin sangat diharapkan oleh anggotanya. Sesuai dengan definisinya Peran kepemimpinan adalah seperangkat perilaku yang diharapkan dilakukan oleh seseorang sesuai dengan kedudukannya sebagai pemimpin (Zainal, dkk. 2014:156).

Menurut Covey dalam Zainal, dkk (2014:156) membagi peran kepemimpinan menjadi tiga bagian, yaitu:

- a. *Pathfinding* (pencarian alur) ; peran untuk menentukan visi dan misi yang jelas dan pasti.
- b. *Aligning* (penyelaras) ; peran untuk memastikan bahwa struktur, sistem, dan proses operasional organisasi memberikan dukungan pada pencapaian visi dan misi.
- c. *Empowering* (pemberdaya) ; peran untuk menggerakkan semangat dalam diri orang-orang dalam mengungkapkan bakat, kecerdikan dan kreativitas laten untuk mampu mengerjakan apa pun dan konsisten dengan prinsip-prinsip yang telah disepakati.

D. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, terutama dalam kehidupan bernegara. Kehidupan bernegara pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat mulai dari pelayanan dalam bentuk peraturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, keamanan dan lainnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Thoha (1995:45) menjelaskan definisi pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok/instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka untuk mencapai tujuan tertentu. Definisi ini sejalan dengan definisi dari Ndraha (2000:34), yang menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah hal-hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum, dan ini di bedakan oleh Ndraha dalam wujud jasa dan pelayanan. Jasa adalah produk yang di tawarkan oleh *Provider* (Penyedia) dan *consumer* (konsumen/pengguna) harus menyesuaikan dengan tawaran itu, sedangkan layanan adalah produk yang di sediakan oleh *provider* (penyedia) dan penyedia tersebut harus menyesuaikan dengan kondisi atau tuntutan *consumer* (konsumen/pengguna).

Lebih lanjut Noor (2001) secara lebih substansial menjelaskan bahwa makna dari pelayanan yang tertuang pada tiga kosa kata pelayanan, yaitu: perbuatan, pemenuhan kebutuhan dan kemudahan. Hal ini dapat dilihat pada makna pelayanan ada kandungan unsur kreatif dari sebuah perbuatan yang artinya pula bukan suatu tindakan yang menunggu sebuah aktivitas melainkan menunggu pelayanan menunjuk suatu gerak aktivitas yang aktif.

Pengertian dari pelayanan publik yang lebih kompleks dapat dilihat dari keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- c. Instansi Pemerintah adalah sebuah kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara dan Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
- d. Unit penyelenggaraan pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- g. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran di tetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- h. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan yang sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

Sedangkan hakikat pelayanan umum juga di jelaskan dalam keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003, Bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Sebagai kesimpulan, bahwa konsepsi pelayanan publik adalah pencukupan kebutuhan masyarakat baik jasa atau barang oleh Instansi Pemerintah yang bersifat aktif yang sesuai dengan kehendak publik, dalam hal ini yang di maksud pelayanan bukan saja terbatas oleh 'proses pelaksanaan jasa oleh yang melayani langsung kepada yang dilayani, dengan menggunakan barang atau alat' melainkan juga menyediakan informasi sehingga memudahkan dan membuat nyaman yang mendapat pelayanan atau konsumen.

2. Asas-asas Pelayanan Publik

Pada bidang pelayanan publik, ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik dalam bidang pelayanan.

Hal ini dapat dilihat dari penjelasan yang dipaparkan oleh Dwiyanto *et al* (2006), yaitu:

1. Produktivitas. Konsep produktivitas tidak hanya mengatur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas biasanya juga dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayan publik itu

- memiliki hasil yang di harapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.
2. Kualitas layanan. Isu mengenai kualitas pelayanan menjadi sangat penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang diberikan, sehingga kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
 3. Responsivitas. Adalah merupakan kemampuan organisasi publik untuk mengenali kebutuhan dari masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
 4. Responsibilitas. Menjelaskan tentang apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
 5. Akuntabilitas publik. Ini menjelaskan tentang seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat publik yang dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat, Akuntabilitas penting karena hal ini menjadi salah satu standar profesional yang harus di capai dan dapat di gunakan untuk alat atau sarana untuk menilai kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu menurut Wijaya (2007) dalam akuntabilitas terdapat; 1) Pihak yang bertanggungjawab melaksanakan akuntabilitas, 2) pihak-pihak yang mempunyai kewenangan dan hak menanggung gugatkan pihak-pihak yang bertanggung jawab tersebut, 3) ukuran-ukuran yang dijadikan patokan penilaian akuntabilitas tersebut, dan 4) norma atau nilai yang menjadi moral atau nilai yang menjadi moral spirit dari sistem akuntabilitas tersebut.

Terdapat beberapa prinsip pokok lain yang harus dimiliki oleh aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti yang di ungkapkan oleh Islamy (1999), yaitu:

1. *Prinsip Aksesibilitas.* Pada setiap jenis pelayanan harus dapat di jangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan. Misalnya lokasi pelayanan harus berada pada tempat yang mudah dan benar-benar dapat diakses oleh pengguna pelayanan.
2. *Prinsip Kontinuitas.* Setiap jenis pelayanan selanjutnya harus tersedia terus menerus dengan pasti dan adanya kejelasan yang di berlakukan bagi prosesi pelayanan.
3. *Prinsip Teknikalitas.* Setiap jenis pelayanan, proses pelayanannya harus di tangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
4. *Prinsip Profitabilitas.* Proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial bagi pemerintah maupun bagi masyarakat.
5. *Prinsip Akuntabilitas.* Proses, produk dan mutu pelayanan yang telah di berikan harus dapat di pertanggungjawabkan kepada masyarakat, karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. **Kepentingan Umum**
Dalam pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/ golongan.
2. **Kepastian Hukum**
Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. **Kesamaan Hak**
Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. **Keprofesionalan**
Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. **Partisipatif**
Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
7. **Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif**
Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. **Keterbukaan**

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tersipta keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan Waktu

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dapat dilihat bahwa sudah cukup jelas bagaimana asas-asas yang dipakai dalam pelaksanaan pelayanan publik. Jika dalam pelaksanaan pelayanan tidak sesuai seperti yang telah ditetapkan dalam undang-undang tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum optimal.

3. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, sehingga pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu pelayanan publik selalu dikaitkan dengan para pelanggan atau *customer*, sehingga kualitas pelayanan publik selalu diorientasikan kepada pelanggan atau pemakai dari pelayanan publik tersebut.

Hinton (1993: 63) memberikan penjelasan kualitas pelayanan sesuai dengan beberapa syarat, yaitu :

1. *Product or service meeting the user needs* (produk atau pelayanan cocok sesuai dengan kebutuhan pelanggan)
2. *Fitting the purpose of intended* (sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai)

3. *Conforming to requirements* (sesuai dengan permintaan)
4. *With resource economy and efficiency for the supplier* (dengan sumber daya ekonomi dan efisiensi untuk penyedia)
5. *Meeting the standar which customer decide* (sesuai dengan standar yang disepakati pemakai).

Definisi kualitas pelayanan publik juga di ungkapkan oleh Ibrahim (2008: 22) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan (masyarakat), di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat). Definisi lain juga di berikan oleh Sinambela (2006: 6), bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customer*), dan biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, etika dan lain sebagainya.

Guna mencapai pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas, sebaiknya perlu adanya prinsip-prinsip standar pelayanan publik yang baik. Seperti halnya yang telah di jabarkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014, tentang pedoman standar pelayanan menjelaskan bahwa ada 6 prinsip yang harus digunakan dalam membuat standar pelayanan, yaitu:

1. Sederhana
Standar pelayanan yang mudah di mengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif
Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel
Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan
Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi
Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan
Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Terpenuhinya standar pelayanan yang baik juga akan berimbas kepada pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini dikarenakan standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. *Accounts Commission* mengidentifikasi ada 10 (sepuluh) faktor yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Akses, yaitu kemudahan dan kenyamanan memperoleh pelayanan.
2. Komunikasi, yaitu menjaga konsumen selalu memperoleh informasi dalam bahasa dimengerti dan mendengar konsumen.
3. Kompensasi, yaitu memiliki keterampilan dan pengetahuan terhadap jasa yang diberikan
4. Rasa hormat, yaitu meliputi kesopanan, menghargai, pertimbangan dan ramah dari semua tingkatan staf
5. Kredibilitas, yaitu mencakup kepercayaan, reputasi dan citra
6. Keandalan, memberikan pelayanan yang konsisten, akurat dan dapat diandalkan, serta memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan
7. Daya tanggap, adalah memiliki kesediaan dan kesiapan untuk memberikan pelayanan ketika dibutuhkan
8. Keamanan, meliputi keamanan fisik, keuangan dan kerahasiaan
9. Bukti fisik, mencakup aspek fisik pelayanan seperti perlengkapan, fasilitas, staf dan penampilan
10. Memahami konsumen, yaitu mengetahui kebutuhan personal konsumen dan mengenali pengulangan konsumen (Hutasoit, 2011:66)

Menurut Ibrahim (2008: 28) menjelaskan bahwa pelayanan berkualitas akan dapat dilakukan dengan berkualitas antara lain harus mengandung unsur-unsur :

1. Kesederhanaan, tata cara pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit, tidak muda dipahami, dan dilaksanakan oleh pelanggan/masyarakat.
2. Tanggung jawab sepenuhnya dari para petugas pelayanan dengan pelayanan yang sesuai urutan waktunya, menghubungi pelanggan/masyarakat secepatnya, bila terjadi sesuatu yang perlu segera di beritahukan kepada pelanggan/masyarakat.
3. Realibilitas, meliputi konsistensi kinerja yang tetap di pertahankan dan menjaga saling ketergantungan /integrasi antara penyedia pelayanan dan pelanggan/masyarakat, seperti menjaga ketepatan perhitungan/ongkos teliti dalam pencatatan data, dan tepat waktu, tepat kualitas, tepat kuantitas.
4. Kecakapan/keandalan petugas pelayanan, dengan menguasai ketrampilan dan serta mengetahui pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikannya.
5. Dekat dengan pelanggan dan kemudahan berkomunikasi, tidak hanya bertatap muka , tetapi dengan menggunakan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang sesuai.
6. Keramahan, yang termasuk di dalamnya kesabaran, penuh perhatian, empati, persahabatan antara petugas dan pelanggan/masyarakat yang dilayani, walaupun tidak perlu berlebihan.
7. Keterbukaan, pelanggan/masyarakat dapat mengetahui semua informasi yang mereka butuhkan secara mudah, meliputi tatacara/prosedur, syarat-syarat, waktu penyelesaian pelayanan, biaya dan lainnya.
8. Komunikasi lancar dan kontinyu antara petugas dan pelanggan/masyarakat, sehingga setiap perubahan dappat diinformasikan sebelumnya.
9. Kredibilitas, baik petugas pelayanan dan pelanggan/masyarakat yang dilayani, sehingga dengan mudah dapat di bangun situasi yang saling percaya.
10. Kejelasan dan kepastian layanan, sehingga pelanggan/masyarakat dengan mudah memahami pelayanan yang diberikan dengan segala konsekuensinya.
11. Keamanan pelayanan, sehingga pelanggan atau masyarakat merasa aman, bebas dari was-was dan bahaya, serta risiko yang tidak perlu dari pelayanan yang diberikan.
12. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan/masyarakat, berusaha mengerti, memahami, mencari, mempelajari apa saja kebutuhan-kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan/masyarakat yang dilayani.
13. Nyata, segala sesuatunya nyata atau berwujud dengan baik, misalnya alat peralatan, petugas yang cukup dan handal, identitas yang jelas, dan kelengkapan-kelengkapan penunjang lainnya.
14. Efisien, bahwa pelayanan hanya dibatasi oleh konteks hal yang dilayani, sehingga dapat berjalan dengan baik.

15. Ekonomis, baik waktu, biaya dan tenaga, sesuai dengan jenis/kategori pelayanan yang diberikan.

Guna menciptakan peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan berbagai strategi. Menurut Osborne dan Ismail (2010:25) mengemukakan lima strategi peningkatan kualitas pelayanan publik antara lain:

1. *Core Strategi*, bertujuan memperjelas misi dan visi organisasi sebagai pedoman jangka panjang, akan kemana sebuah organisasi diarahkan dengan memperhatikan berbagai aspek yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta memperhatikan perkembangan lingkungannya.
2. *Consequence Strategi*, bertujuan untuk menciptakan kondisi agar terjadi persaingan yang sehat diantara penyelenggara pelayanan publik yang lain.
3. *Customer strategi*, bertujuan menciptakan system penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrat, sehingga mampu memberikan tingkat pelayanan yang optimal bagi masyarakat.
4. *Control Strategi*, dimaksudkan untuk menciptakan kemampuan dan kemandirian serta kepercayaan masyarakat terhadap kantor pemerintahan sebagai institusi pelayanan publik dan pegawai sebagai pelayan masyarakat.
5. *Culture Strategi*, bertujuan untuk mengubah budaya yang menghalangi kearah suatu perubahan. Dengan kata lain budaya berorientasi pada statusquo harus dapat diubah menjadi budaya yang terbuka terhadap suatu perubahan.

Upaya lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dicirikan dengan:

1. Pelaksanaan pelayanan yang semakin mudah
2. Cepat
3. Prosedur tidak berbelit-belit (Edi Siswadi, 2012:162)

Di samping itu strategi lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan mengubah peran dan posisi organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik, dari yang suka mengatur dan memerintah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong dan dialogis (Ismail,2010:20). Dapat disimpulkan bahwa dalam

meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah harus menjalankan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik dan juga perlu menyusun strategi guna terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

4. Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- a) Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, pengambilan dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.
- b) Pelayanan barang adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa kegiatan penyediaan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya.
- c) Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan setelah terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Jenis pelayanan publik juga disebutkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 5 yang menjelaskan bahwa Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Penjabaran dari ruang lingkup pelayanan publik tersebut sebagai berikut:

a) Pelayanan Barang Publik

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian

atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

b) Pelayanan Jasa Publik

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

c) Pelayanan Administratif

- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

E. Kepemimpinan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Mengapa pelayanan publik sangat penting dan menjadi barometer utama mengukur keberhasilan seorang pemimpin di dalam menggerakkan dan mengarahkan semua potensi yang ada di dalam organisasi yang dipimpinya. Menurut Sugiyanto (2014:5) menyebutkan ada 3 (tiga) yang mendasari pelayanan publik menjadi barometer kepemimpinan yaitu:

1. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah negara yang diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah yang secara langsung diwakili oleh gaya atau perilaku kepemimpinan publik yang wajib memberikan layanan publik dengan warganya.
2. Pelayanan publik yang wajib diberikan pemerintah kepada masyarakat, menjadikan pemimpin harus terus menerus memotivasi bawahan yang setiap waktu berhubungan langsung terhadap masyarakat.
3. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat di dalam berinteraksi dengan organisasi publik menyebabkan pemimpin harus akuntabel, berintegritas tinggi dan transparan, mengingat dalam suasana reformasi semuanya bisa cepat terlihat dan terbuka.

Melihat faktor di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan kepemimpinan seorang pemimpin. Perilaku atau gaya seorang pemimpin harus mampu menimbulkan pengaruh positif terhadap bawahannya, sehingga bawahan akan bekerja dengan lebih baik dan menciptakan pelayanan publik dengan kualitas baik. Selain itu kepercayaan terhadap pemimpin adalah berdasar pada bagaimana seorang pemimpin mampu memimpin bawahannya dengan baik dan dapat dipercaya, sehingga dengan semakin tinggi kepercayaan bawahan kepada pemimpin, kinerja bawahan juga akan meningkat sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh pemimpin tersebut.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, di mana peneliti ingin memperoleh gambaran secara terperinci tentang peran Kepala Desa dalam kualitas pelayanan publik dan juga faktor penghambat serta faktor pendukung peran Kepala Desa dalam pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan definisi dari Tan dalam Silalahi (2009:28) menjelaskan bahwa jenis penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi, adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dan gejala lain dalam masyarakat. Jenis penelitian ini memudahkan peneliti dalam menyampaikan data dan fakta mengenai peran gaya kepemimpinan kepala desa terhadap kinerja aparatur desa dalam konteks kualitas pelayanan publik.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2012: 6) mendefinisikan bahwa

penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara bentuk deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti melakukan penelitian dengan cara pengamatan secara langsung di lokasi penelitian, untuk

melihat situasi dan kondisi yang terkait dengan peran gaya kepemimpinan kepala desa terhadap kinerja aparatur dalam konteks kualitas pelayanan publik.

Format penelitian deskriptif kualitatif memiliki tujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, fenomena sosial yang ada di masyarakat, dan berupaya menarik realitas tersebut ke permukaan (Bugin, 2010: 68). Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti merasa bahwa format penelitian deskriptif kualitatif mampu untuk digunakan sebagai jenis penelitian, sehingga penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dikarenakan peneliti melalui penelitiannya ingin menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, fenomena masyarakat yang berkaitan dengan penelitian yang diangkat oleh peneliti yaitu, peran kepala desa dalam pelayanan publik.

B. Fokus Penelitian

Penelitian kualitatif pada umumnya memiliki ruang lingkup yang sangat luas, sehingga perlu adanya fokus penelitian untuk membatasi ruang lingkup penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2012:94), ada dua maksud tertentu yang ingin dicapai dalam fokus penelitian yaitu pertama, menetapkan fokus dapat membatasi studi, dan yang kedua, penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi kriteria *inklusi-ekslusi*. Maksud dari tujuan fokus yang pertama adalah untuk membatasi lokasi penelitian, sehingga peneliti dapat fokus pada lokasi yang menjadi fokus penelitian dan mengabaikan lokasi yang bukan menjadi fokus penelitian. Maksud dari tujuan fokus yang kedua untuk

membatasi data dan informasi yang masuk, sehingga secara garis besar fokus penelitian akan memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang diinginkan sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

Fokus penelitian dalam penelitian ini tentang peran kepala desa dalam pelayanan publik didasari oleh fakta empiris yang dikaitkan dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tugas dan fungsi kepala desa dan juga kualitas pelayanan publik. Sehingga fokus penelitian ini adalah:

1. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik pada Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.
 - a. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik dibidang pembangunan.
 - b. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik dibidang jasa.
 - c. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik dibidang administratif.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik pada Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.
 - a. Faktor Pendukung
 - b. Faktor Penghambat

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merujuk pada tempat diadakannya suatu penelitian, atau dapat dijelaskan bahwa lokasi adalah seluruh wilayah atau daerah

tempat fenomena atau peristiwa yang dapat diungkap. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti memilih lokasi di Desa Karangrejo, Kecamatan Boyolangu, Tulungagung. Hal ini atas pertimbangan bahwa pada desa tersebut memiliki potensi fasilitas publik yang memadai untuk menciptakan pelayanan publik yang optimal. Tetapi potensi tersebut masih belum bisa menciptakan pelayanan publik yang optimal untuk masyarakat Desa Karangrejo. Kenyataannya di lapangan masih terjadi fenomena dimana masyarakat desa mengaku masih adanya pelayanan publik yang masih dirasa belum ada kepastian waktu, kedisiplinan aparatur desa yang masih kurang dan juga pemanfaatan fasilitas publik yang ada di Desa Karangrejo belum bisa dimanfaatkan secara optimal.

Situs penelitian adalah tempat di mana peneliti akan menangkap keadaan sebenarnya dari obyek yang di teliti guna memperoleh data yang valid, akurat, dan benar-benar dibutuhkan. Situs penelitian berkaitan juga dengan lokasi penelitian, sehingga situs penelitian dalam penelitian yang akan dilakukan ini adalah Kantor Pemerintah Desa Karangrejo, Badan Permusyawaratan Desa (BPD), dan Masyarakat Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. Pemilihan situs-situs tersebut berdasarkan pertimbangan pemilihan sumber-sumber datanya.

D. Sumber Data

Data dalam penelitian kualitatif adalah suatu hal yang sangat penting. Menurut Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 2012: 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan,

selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Data dapat diperoleh dari latar data (*Data Setting*) dimana fenomena atau peristiwa secara normal terjadi. Data-data yang relevan yang dimaksud dalam penelitian ini di peroleh dengan cara wawancara dan observasi dengan informan yang di anggap mengetahui benar tentang realitas dari permasalahan yang diteliti. Menurut Silalahi (2009:289) sumber data di bedakan menjadi dua jenis yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber asli atau pihak pertama tanpa melalui perantara. Sumber data primer adalah sebagai berikut:

- a. Pemerintah Desa Karangrejo Kec. Boyolangu Kab. Tulungagung, pertimbangannya adalah pemerintah desa ini sebagai pelaku dari penelitian ini.
- b. Masyarakat Desa Karangrejo Kec. Boyolangu Kab. Tulungagung yang sedang/pernah membutuhkan pelayanan publik ke kantor desa. Pertimbangannya karena masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan publik adalah obyek dari pelayanan publik.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum

penelitian ini dilakukan (Silalahi, 2009:291). Secara sederhana dapat dikatakan bahwa data sekunder adalah data yang sudah ada ketika peneliti melakukan penelitian. Data sekunder yang dimaksud bisa merupakan jurnal ilmiah, arsip-arsip regulasi, laporan-laporan, majalah dan lain sebagainya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Tujuan penelitian yaitu untuk mendapatkan data, karena itu teknik pengumpulan data sangat penting untuk memperoleh data. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang hampir sama dengan penelitian sosial pada umumnya. Secara umum teknik pengumpulan data kualitatif adalah dengan metode wawancara mendalam, observasi, serta bahan dokumenter. Secara lebih rinci teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Teknik Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara secara mendalam. Menurut Bungin (2012:108) wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab secara tatap muka, dengan atau tanpa pedoman wawancara, dimana peneliti dan informan terlibat dalam kehidupan sosial.
2. Teknik observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik observasi terus terang dan tersamar. Observasi terus terang adalah pengumpulan data dimana peneliti terus terang kepada informan/sumber data bahwa sedang melakukan penelitian.

Observasi tersamar adalah pengumpulan data dimana peneliti menyembunyikan kepada informan/sumber data bahwa peneliti sedang melakukan penelitian. Hal ini digunakan untuk memperoleh data yang di rahasiakan oleh sumber data.

3. Teknik dokumentasi, peneliti juga akan mencatat dan memanfaatkan data yang ada di instansi terkait dengan penelitian berupa dokumen, surat-surat keputusan, hasil rapat koordinasi dan sosialisasi, dan lain sebagainya.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dalam rangka menyelesaikan permasalahan penelitian. Adapun instrumen data dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti itu sendiri. Menurut Moleong (2012:168) dalam penelitian kualitatif peneliti sekaligus merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya, dengan demikian peneliti dapat lebih fleksibel dalam memutuskan sesuatu melalui penilaian keadaan yang ada di lapangan.
2. Pedoman wawancara (*interview guide*), dalam melakukan teknik wawancara peneliti tidak bisa terlepas dari pedoman yang telah dibuatnya sesuai dengan fokus. Hal ini dimaksudkan agar wawancara dapat dilakukan secara mendalam dan juga sesuai

dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Pedoman wawancara ini dibuat oleh peneliti dengan mendalami fokus dan permasalahan penelitian yang diangkat.

3. Perangkat penunjang lapangan merupakan instrumen yang mendukung peneliti dalam melakukan metode dokumentasi, seperti kamera, alat perekam suara, catatan lapang dan sebagainya. Menggunakan perangkat tersebut peneliti mampu mendokumentasikan data dengan baik selama di lapangan dan juga mampu mengarsipkan data yang diperoleh dengan baik.

G. Analisis Data

Analisis dan interpretasi data merupakan bagian terpenting dari pembahasan penelitian. Melalui tahap analisis ini peneliti mengemukakan gagasan dan temuan-temuannya berdasarkan teori yang ada. Menurut Creswell, (2012: 274-275) “analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian”.

Analisis data kualitatif adalah proses secara sistematis mencari dan mengolah berbagai data yang bersumber dari wawancara, pengamatan lapangan, dan kajian dokumen untuk menghasilkan suatu laporan temuan penelitian. Analisis data dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah di lapangan. Creswell (2014:254) menjabarkan langkah-langkah analisis data sebagai berikut:

1. Mengorganisasikan Data

Pada tahap awal, peneliti mengorganisir data dalam file-file komputer dengan mengonversi file-file menjadi satuan teks yang sesuai (misalnya: sebuah kata, sebuah kalimat, sebuah cerita lengkap) untuk analisis baik dengan tangan maupun dengan komputer.

2. Membaca dan Membuat Memo (*Memoing*)

Proses selanjutnya adalah memaknai data-data tersebut secara keseluruhan. Memo ini berupa frasa pendek, ide atau konsep penting yang muncul dalam pikiran analis. Proses ini mulai memaknai hasil wawancara sebagai satu kesatuan sebelum dipecah menjadi beberapa bagian, menulis catatan atau memo di bagian tepi catatan lapangan atau transkrip atau di bawah foto untuk memudahkan eksplorasi *database*.

3. Mendeskripsikan, Mengklasifikasikan, Menafsirkan Data menjadi Kode dan Tema

Proses ini, peneliti membuat deskripsi secara detail, mengembangkan tema atau dimensi, dan memberikan penafsiran menurut sudut pandang mereka dari perspektif yang ada dalam literatur. Proses pengodean (*coding*) dimulai dengan mengelompokkan data teks atau visual menjadi kategori informasi yang lebih kecil, mencari bukti untuk kode tersebut dari berbagai *database* yang digunakan dalam studi, kemudian memberikan label pada kode tersebut. Setelah itu, tema dalam penelitian kualitatif merupakan satuan informasi yang luas yang tersusun dari beberapa kode yang dikelompokkan untuk membentuk ide umum.

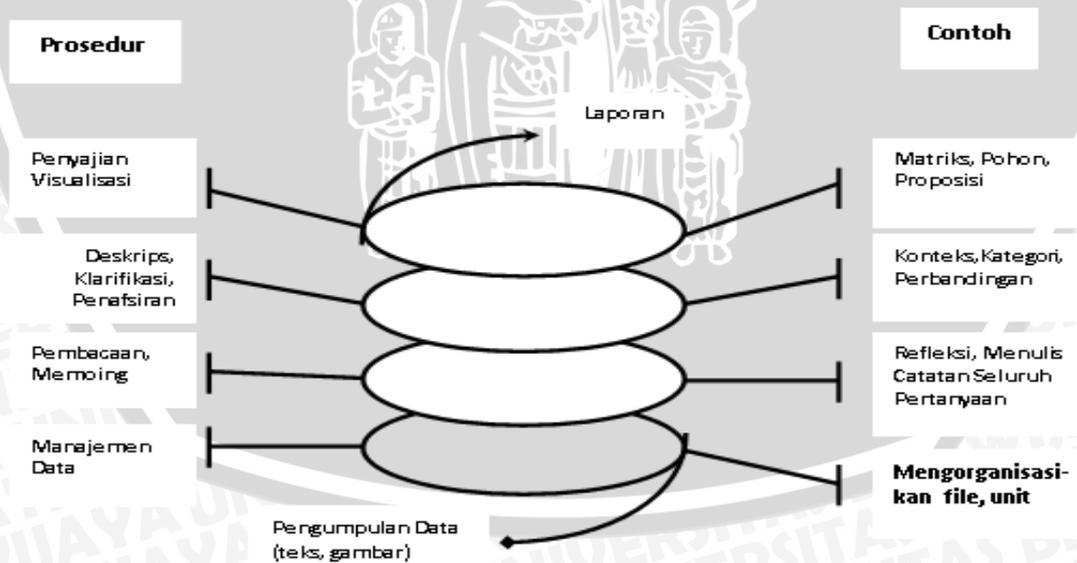
4. Menafsirkan Data

Penafsiran dalam penelitian kualitatif adalah keluar dari kode dan tema menuju makna yang lebih luas dari data. Hal ini peneliti akan menafsirkan data melalui pengembangan kode, pembentukan tema dari kode tersebut, dan pengorganisasian tema menjadi satuan abstraksi yang lebih luas untuk memaknai data.

5. Menyajikan dan Memvisualisasikan Data

Pada fase akhir spiral tersebut, para peneliti menyajikan data yaitu mengemas apa yang ditemukan bisa dalam bentuk teks, tabel, bagan atau gambar.

Alasan peneliti dalam menggunakan model analisis data oleh Creswell adalah peneliti ingin mendeskripsikan fenomena yang ada, mengklarifikasi dan menafsirkan fenomena tersebut dengan teori yang peneliti gunakan. Tahap analisis data kualitatif menurut Creswell dapat dilihat seperti gambar di bawah ini:



Gambar 4. Analisis Data Spiral

Sumber: Creswell (2014: 254-261)

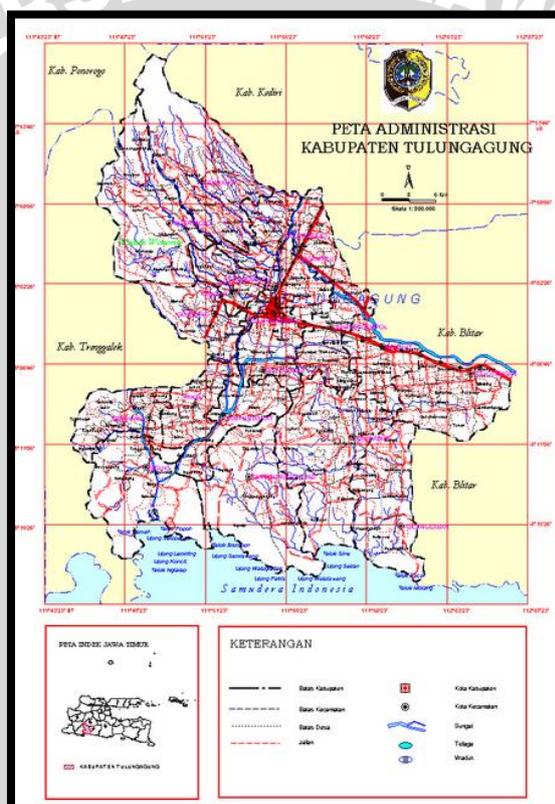
BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Tulungagung

a) Letak Geografis



Gambar 5. Peta Administrasi Kabupaten Tulungagung

Sumber : www.tulungagung.go.id

Secara geografis Kabupaten Tulungagung terletak antara koordinat $111^{\circ}43'$ - $112^{\circ}07'$ Bujur Timur dan $7^{\circ}51'$ - $8^{\circ}18'$ Lintang Selatan dengan titik nol derajat dihitung dari Greenwich Inggris. Dan terletak kurang lebih 154 km ke arah Barat Daya dari Kota Surabaya. Luas

wilayah Kabupaten Tulungagung secara keseluruhan sebesar 1.150,41 Km² (115.050 Ha) atau sekitar 2,2% dari seluruh wilayah Propinsi Jawa Timur.

Kabupaten Tulungagung terbagi menjadi tiga dataran yaitu tinggi, sedang dan rendah. Dataran rendah merupakan daerah dengan ketinggian di bawah 500 m dari permukaan laut, daerah ini meliputi semua kecamatan tetapi tidak semua desa. Dataran sedang mempunyai ketinggian 500 m sampai dengan 700 m diatas permukaan laut. Daerah ini meliputi Kecamatan Pagerwojo sebanyak 6 desa dan Kecamatan Sendang sebanyak 5 desa. Dataran tinggi merupakan daerah yang memiliki ketinggian diatas 700 m dari permukaan air laut, daerah yang memiliki ketinggian tersebut yaitu Kecamatan Pagerwojo sebanyak 1 desa dan Kecamatan Sendang sebanyak 2 desa. (tulungagung dalam angka, 2013:3-4)

b) **Demografi**

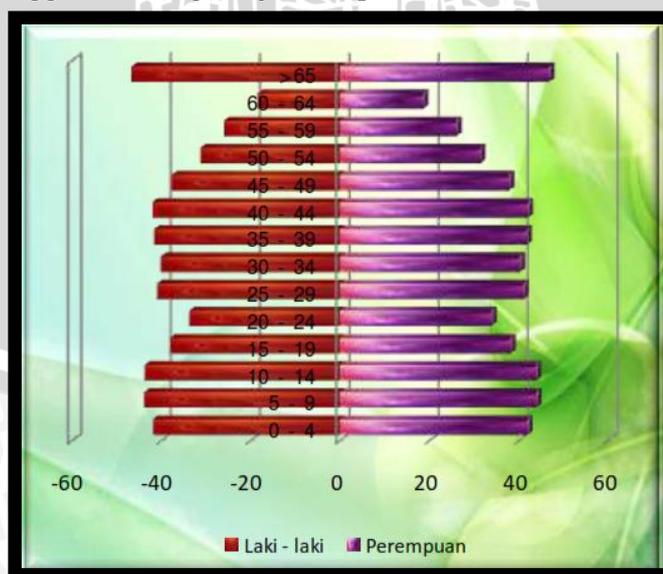
Tulungagung adalah kabupaten kecil yang memiliki penduduk lumayan besar. Pada tahun 2013 tercatat penduduk di Kabupaten Tulungagung sebesar 1.053.276 jiwa atau mengalami kenaikan sebesar 0,46 persen dibandingkan dengan tahun 2012.

Tabel 2 : Indikator Kependudukan Kabupaten Tulungagung

Uraian	2011	2012	2013
Jumlah Penduduk (000 Jiwa)	1.043,38	1.048,47	1.053,28
Pertambahan Penduduk	0,58	0,49	0,46
Kepadatan (Jiwa/Km ²)	988	993	998
Sex Rasio	95	100	100
Jumlah Rumah Tangga (000)	299	299	298
Rata-rata ART	3	3	4

Sumber : Data Sekunder dari BPS Kabupaten Tulungagung, 2016

Angka pertambahan penduduk dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2013 mengalami penurunan, tetapi jumlah penduduk dan kepadatan penduduk semakin meningkat. Jumlah rumah tangga di Kabupaten Tulungagung pada tahun 2013 sebesar 297.970 rumah tangga, sehingga jumlah penduduk per rumah tangga rata-rata 4 orang, dengan kepadatan penduduk sebesar 998 jiwa/Km². Kepadatan penduduk tahun 2013 lebih tinggi dibandingkan jumlah penduduk tahun 2012.

**Gambar 6. Piramida Penduduk Kabupaten Tulungagung, 2013 (000)**

Sumber : Data Sekunder Statistik Daerah Kabupaten Tulungagung, 2013

Piramida penduduk Kabupaten Tulungagung tahun 2013 menunjukkan penduduk kabupaten didominasi oleh penduduk muda/dewasa. Jumlah penduduk usia 65 ke atas jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan jumlah penduduk di kelompok usia lainnya. Akan tetapi jumlah penduduk satu tingkat di bawah kelompok usia 65 ke atas, yaitu kelompok usia 60-64 tahun jumlahnya paling sedikit, baik berjenis kelamin lelaki maupun perempuan.

c) Pembagian Administratif

Secara administratif, Kabupaten Tulungagung terbagi menjadi 19 kecamatan dan 271 kelurahan atau desa.

Tabel 3 Desa/ Kelurahan menurut Kecamatan dan Status, 2014

Kecamatan	Status	
	Desa	Kelurahan
Besuki	10	-
Bandung	18	-
Pakel	19	-
Campurdarat	9	-
Tanggunggunung	7	-
Kalidawir	17	-
Pucanglaban	9	-
Rejotangan	16	-
Ngunut	18	-
Sumbergempol	17	-
Boyolangu	17	-
Tulungagung	-	14
Kedungwaru	19	-
Ngantru	13	-
Karangrejo	13	-
Kauman	13	-
Gondang	20	-
Pagerwojo	11	-
Sendang	11	-
Jumlah	257	14

Sumber : Data Sekunder BPS Kabupaten Tulungagung

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa kecamatan dengan desa terbanyak dimiliki oleh Kecamatan Gondang dengan jumlah desa sebanyak 20 desa dan jumlah desa terkecil di Kecamatan Tanggunggunung dengan 7 desa. Kecamatan Boyolangu memiliki Desa sebanyak 17 desa, termasuk di dalamnya Desa Karangrejo.

Adapun batas-batas administrasi Kabupaten Tulungagung adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kabupaten Kediri, Nganjuk dan Blitar.
- Sebelah Timur : Kabupaten Blitar.
- Sebelah Selatan : Samudera Hindia/Indonesia.
- Sebelah Barat : Kabupaten Trenggalek dan Ponorogo.

(Tulungagung.go.id)

d) Sejarah, Lambang, Visi dan Misi

1) Sejarah

Awalnya, Tulungagung hanya merupakan daerah kecil yang terletak di sekitar tempat yang saat ini merupakan pusat kota (alun-alun). Tempat tersebut dinamakan Tulungagung karena merupakan sumber air yang besar - dalam bahasa Kawi, tulong berarti mata air, dan agung berarti besar -. Daerah yang lebih luas disebut Ngrowo. Nama Ngrowo masih dipakai sampai sekitar awal abad XX, ketika terjadi perpindahan pusat ibu kota dari Kalangbret ke Tulungagung.

Pada tahun 1205 M, masyarakat Thani Lawadan di selatan Tulungagung, mendapatkan penghargaan dari Raja Daha terakhir, Kertajaya, atas kesetiaan mereka kepada Raja Kertajaya ketika terjadi serangan musuh dari timur Daha. Penghargaan tersebut tercatat dalam Prasasti Lawadan dengan candra sengkala "Sukra Suklapaksa Mangga Siramasa" yang menunjuk tanggal 18 November 1205 M. Tanggal keluarnya prasasti tersebut akhirnya dijadikan sebagai hari jadi Kabupaten Tulungagung sejak tahun 2003.

Di Desa Boyolangu, Kecamatan Boyolangu, terdapat Candi Gayatri. Candi ini adalah tempat untuk mencandikan Gayatri (Sri Rajapatni), istri keempat Raja Majapahit yang pertama, Raden Wijaya (Kertarajasa Jayawardhana), dan merupakan ibu dari Ratu Majapahit ketiga, Sri Gitarja (Tribhuwanatunggadewi), sekaligus nenek dari Hayam Wuruk (Rajasanegara), raja yang memerintah Kerajaan Majapahit di masa keemasannya. Nama Boyolangu itu sendiri tercantum dalam Kitab Nagarakertagama yang menyebutkan nama Bayalangu/Bhayalango (bhaya = bahaya, alang = penghalang) sebagai tempat untuk menyucikan beliau. (tulungagung.go.id)

2) Lambang Daerah Tulungagung



Gambar 7. Lambang Kabupaten Tulungagung

Sumber : Tulungagung.go.id

Lambang daerah Kabupaten Tulungagung terlukis dalam sebuah dasar perisai berbentuk jantung bersudut 5 (lima) dan terbagi atas 6 (enam) warna yaitu:

- a. Putih : Kesucian
- b. Kuning : Kemasyuran
- c. Coklat : Kokoh
- d. Hijau : Kemakmuran
- e. Hitam : Abadi
- f. Biru Muda : Kesetiaan (www.tulungagung.go.id)

3) Visi

Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan. Berdasarkan pengertian dimaksud serta dengan berlandaskan kepada dasar

filosofis yang dianut oleh masyarakat maka ditetapkan Visi Pembangunan Daerah Kabupaten Tulungagung Tahun 2009-2013, sebagai berikut:

"Terwujudnya Kesejahteraan Masyarakat Dalam Suasana Kerukunan dan Kebersamaan Melalui Pembangunan DIHATIKU INGANDAYA"

Visi ini memiliki makna sebagai berikut :

1. Kesejahteraan masyarakat adalah merupakan tujuan akhir dari sebuah proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan;
2. Kerukunan dan kebersamaan adalah merupakan sifat utama serta modal dasar masyarakat dalam rangka mewujudkan tujuan yang ingin dicapai secara konsisten dan berkesinambungan;
3. Dihatiku Ingandaya adalah merupakan sebuah arah pembangunan yang dilandasi oleh kesadaran terhadap potensi-potensi daerah yang dimiliki Kabupaten Tulungagung. (tulungagung.go.id)

4) Misi

Misi merupakan rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Berdasarkan pengertian dimaksud serta dengan berlandaskan kepada makna visi Kabupaten Tulungagung, maka ditetapkan Misi

Pembangunan Daerah Kabupaten Tulungagung Tahun 2009-2013, sebagai berikut :

1. Meningkatkan perekonomian daerah yang berbasis dihatiku ingandaya dengan mendorong pertumbuhan investasi dan pemberdayaan potensi masyarakat;
2. Meningkatkan kesejahteraan rakyat dan ketahanan sosial budaya melalui usaha pencapaian pembangunan manusia;
3. Meningkatkan kapasitas daerah dalam rangka pemberdayaan masyarakat dan pembangunan daerah yang berwawasan lingkungan;
4. Mewujudkan insan pembangunan yang beriman dan bertaqwa guna menjamin pencapaian masyarakat maju dan mandiri yang berkeadilan sosial;
5. Meningkatkan derajat kehidupan politik yang demokratis, yang didukung oleh terpeliharanya ketertiban, ketenteraman di masyarakat serta tegaknya supremasi hukum. (tulungagung.go.id)

2. Gambaran Umum Desa Karangrejo

a) Sejarah Singkat Desa Karangrejo

Sejarah Desa Karangrejo dimulai sekitar tahun 1700, saat ada pelarian dari Mataram yang bernama Mbah Trogati, yang dikejar-kejar

oleh Pemerintah Kolonial Belanda dan akhir pelarian beliau sampai di daerah yang sekarang menjadi dusun Kedungsingkil.

Dusun yang lain di Desa Karangrejo yaitu Dusun Kandenan pada awalnya bernama Dusun Kradenan. Karena masyarakat sangat susah untuk menyebut atau mengucapkan nama Kradenan, maka nama Dusun Kradenan berubah menjadi Dusun Kandenan. Dusun Kandenan dahulunya merupakan pecahan dari desa Wajak Kidul yang terbagi menjadi dua Dukuh, yaitu Dukuh Bolu dan Dukuh Ketapang.

Asal mula Desa Karangrejo sendiri berawal sekitar tahun 1839. Pada tahun tersebut dusun Karangrejo berdiri yang pada mulanya merupakan wilayah dari Plosokandang. Saat itu antara Karangrejo dan Kandenan masih berdiri sendiri, dan dipimpin oleh pemimpin sendiri-sendiri di masing-masing wilayah tersebut.

Pada tahun 1924 ada kesepakatan atau pemilihan kepala desa untuk membentuk wilayah desa yang lebih luas dan menjadi satu kesatuan dengan batasan administrasi yang jelas. Pembentukan wilayah ini menuntut penyatuan antara Dusun Karangrejo dengan Kandenan, yang sebelumnya masih berdiri sendiri-sendiri dan memiliki pemimpin masing-masing dusun. Pada saat itu antara Karangrejo dan Kandenan yang terpilih adalah Bapak Kriyo Leksono dari wilayah Dusun Kandenan, dan disepakati juga karena yang terpilih pemimpin dari Dusun Kandenan maka penyebutan wilayah baru itu dengan menggunakan nama Dusun Karangrejo, yang sekarang menjadi Desa

Karangrejo. Hal ini dikarenakan untuk menghindari perselisihan diantara warga kedua dusun yang telah lama berdiri sendiri. Selanjutnya secara berturut-turut Desa Karangrejo dipimpin oleh Bapak Djasni Menguntari, Bapak Tadjid, Bapak Toyib, Bapak Drs. Sudjangi dan Bapak Mochni sebagai Kepala Desa hingga saat ini.

b) Letak Geografis Desa Karangrejo

Desa Karangrejo berada di wilayah kecamatan Boyolangu, Kabupaten Tulungagung dengan luas wilayah mencapai 232,83 Ha.

Tabel 4 Luas Penggunaan Lahan Desa Karangrejo

No.	Penggunaan Lahan	Luas (Ha)
1	Permukiman	103,63
2	Sawah	99,96
3	Tegalan	16,79
4	Perkantoran	0,71
5	Sekolah	0,75
6	Jalan	0,7
7	Kolam	5
8	Pemakaman	0,25
9	Lainnya	5,04
Total		232,83

Sumber: Data Sekunder Profil Desa Karangrejo tahun 2013

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas lahan yang ada pada Desa Karangrejo digunakan sebagai pemukiman warga dan juga sebagai lahan pertanian.

Berdasarkan wilayah administrasi Desa Karangrejo terbagi atas 3 (tiga) dusun yaitu Dusun Karangrejo, Dusun Kandenan dan Dusun

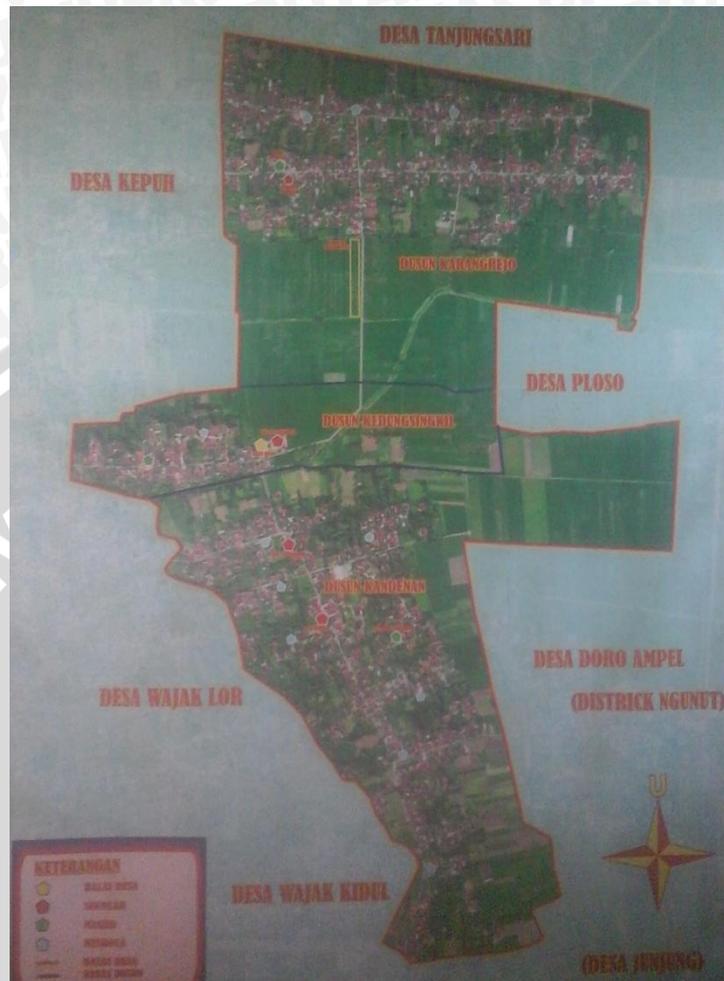
Kedungsingkil. Wilayah Desa Karangrejo mempunyai 8 Rukun Warga (RW) dan 32 Rukun Tetangga (RT). Lebih jelas mengenai pembagian wilayah di Desa Karangrejo dapat dilihat dalam table 4.2

Tabel 5 Pembagian Wilayah Desa Karangrejo

No.	Dusun	Jumlah RW	Jumlah RT
1.	Kandenan	3	14
2.	Kedungsingkil	2	4
3.	Karangrejo	3	14
Jumlah		8	32

Sumber: Data Sekunder Profil Desa Karangrejo Tahun 2013

Mayoritas penduduk Desa Karangrejo tersebar di Dusun Kandenan dan juga Dusun Karangrejo dengan jumlah RW masing-masing dusun 3 RW dan jumlah RT masing-masing dusun 14 RT. Dusun Kedungsingkil memiliki jumlah RT dan RW yang lebih sedikit dibandingkan dengan kedua dusun yang lain yaitu dengan jumlah RT sebanyak 4 RT dan RW sebanyak 2 RW.



Gambar 8. Peta Desa Karangrejo.

Sumber : data sekunder pemerintah Desa Karangrejo.

Sedangkan dilihat dari batas-batas wilayah administrasi Desa Karangrejo adalah :

- Sebelah Barat : Desa Wajak Lor, Kec. Boyolangu
- Sebelah Timur : Desa Doroampel, Kec. Sumbergempol
- Sebelah Utara : Desa Tanjungsari, Kec. Boyolangu
- Sebelah Selatan : Desa Junjung, Kec. Sumbergempol

c) Demografi

Secara umum wilayah Kecamatan Boyolangu, khususnya Desa Karangrejo berdasarkan kebijakan perencanaan Makro atau RTRW Kabupaten Tulungagung (2004-2013) berada pada kemiringan lereng lebih kecil dari 0 – 2 % atau disebut dengan morfologi rendah yang subur, dengan karakteristik pemanfaatan lahannya di dominasi pertanian dan pemukiman.

Desa Karangrejo memiliki jumlah penduduk pada tahun 2013 sebesar 4571 Jiwa dengan rincian penduduk 2321 Laki-laki dan 2259 Perempuan. Dengan kondisi geoagrafis di Desa Karangrejo yang mayoritas daerahnya adalah lahan pertanian dan juga pemukiman, mayoritas penduduk di Desa Karangrejo berprofesi sebagai petani dan juga peternak.

Tabel 6. Komposisi Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian

Desa Karangrejo

No.	Pekerjaan	Jumlah	%
1	Petani	842	0,46
2	Buruh Tani	212	0,12
3	PNS	53	0,03
4	Pengrajin/ Industri RT	2	0,001
5	Pedagang keliling	15	0,0082
6	Peternak	461	0,25
7	Montir	5	0,003
8	Perawat Swasta	2	0,001
9	TNI	1	0,0007

No.	Pekerjaan	Jumlah	%
10	Polri	3	0,002
11	Pesiunan PNS/TNI/Polri	19	0,010
12	Pengusaha kecil & menengah	16	0,0092
13	Arsitektur	2	0.001
14	Karyawan Swasta	70	0,04
15	Karyawan Pemerintah	3	0,002
16	Sopir	9	0,005
17	Tukang Becak	12	0,0072
18	Tukang Cukur	1	0,0007
19	Tukang Batu/ Kayu	87	0,049
Jumlah		1.875 orang	100%

Sumber : Data Sekunder Pemetaan Swadaya Desa Karangrejo tahun 2013

Masyarakat Desa Karangrejo mayoritas adalah berprofesi sebagai petani yaitu sejumlah 842 orang dan peternak sebesar 461. Dengan kondisi demikian potensi pertanian yang ada di Desa Karangrejo ini sangat besar dan juga bisa dioptimalkan lagi untuk menjadi lebih baik.

d) Profil Pemerintah Desa Karangrejo

Desa Karangrejo sebagai salah satu desa yang memiliki otonomi untuk mengatur dan mengelola daerahnya sendiri, memiliki pemerintahan yang lokasinya berada di tengah Desa Karangrejo tepatnya di Dusun Kedungsingkil di antara perbatasan Dusun Kandenan dan juga Dusun Karangrejo.

1) Lambang Desa Karangrejo



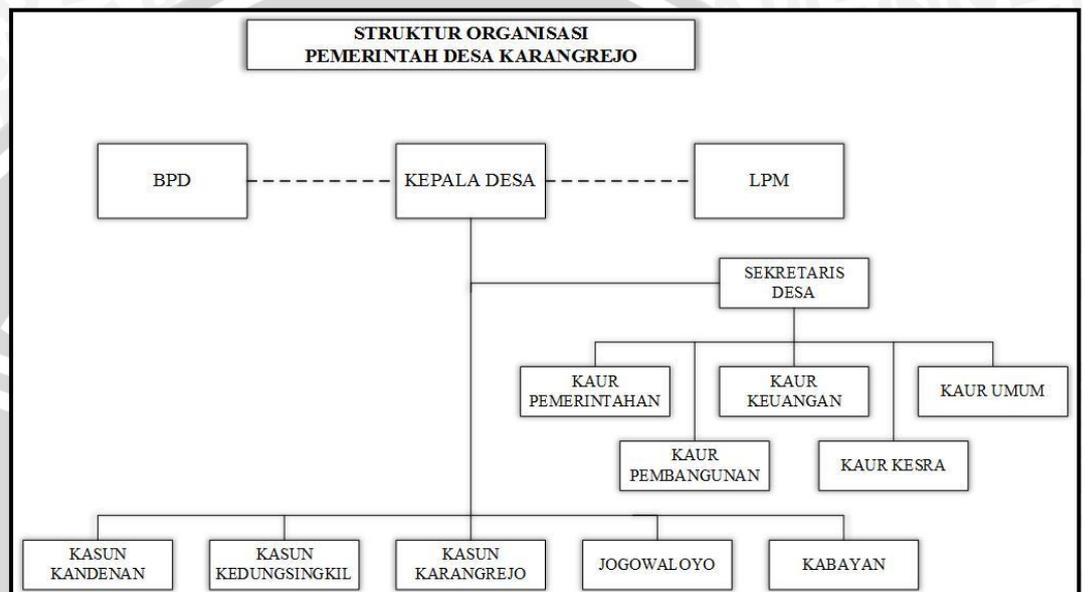
Gambar 9. Lambang Desa Karangrejo

Sumber: Data Sekunder Pemerintah Desa Karangrejo

Lambang Desa Karangrejo berbentuk segi lima dengan warna dasar merah dan putih. Di tengah lambang terdapat gambar gapura yang di atasnya simbol bintang dan di bawahnya terdapat tulisan IDAMAN yang merupakan moto dari Desa Karangrejo. IDAMAN singkatan dari Indah Damai dan Nyaman. Gambar gapura di kelilingi oleh simbol padi dan kapas. Kemudian dikelilingi oleh simbol rantai dan juga bendera yang di dalamnya terdapat tulisan Desa Karangrejo.

2) Struktur Organisasi Pemerintah Desa Karangrejo

Pemerintah Desa Karangrejo dalam menjalankan sistem pemerintahannya memiliki struktur pemerintahan yang jelas, dengan kepala desa menjadi kepala pemerintahan Desa Karangrejo.



Gambar 10. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Karangrejo

Sumber : Data sekunder pemerintah Desa Karangrejo.

Dari struktur organisasi pemerintah Desa Karangrejo diatas dapat dilihat bahwa dalam menjalankan pemerintahan Desa Karangrejo, pemerintah Desa Karangrejo didampingi oleh Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dan juga Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM). Kepala Desa sebagai kepala pemerintahan desa memiliki aparatur desa yang secara garis besar bertugas untuk membantu kepala desa dalam melaksanakan tugas Kepala Desa. Kepala Desa berdasarkan struktur organisasi memiliki wewenang untuk mengkoordinir seluruh aparatur desa, sedangkan Sekretaris Desa hanya mengkoordinir Kaur Pemerintahan, Kaur Pembangunan, Kaur Keuangan, Kaur Kesra dan

Kaur umum. Adapun susunan Perangkat Desa Karangrejo dapat dilihat sesuai dengan tabel 4.6 tentang Data Perangkat Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

Tabel 7. Data Perangkat Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung

No	Nama	Tanggal Lahir	Jabatan	Pendidikan	No. SK
1	Muchni	15-01-1954	Kepala Desa	STM	No.188.45 Th. 2013
2	Moh. Syamsu Hadi	14-02-1969	Sekretaris Desa	D3	No. 1 Th. 2004
3	M. Sajuri	10-03-1967	Kasun Kandenan	PGA	No. 7 Th. 1999
4	Ashyari	15-05-1972	Kasun Kedungsingkil	SLTA	No. 7 Th. 1999
5	Luqman Widodo	13-12-1983	Kasun Karangrejo	SMU	No. 9 Th. 2011
6	Johan Suharyadi	12-06-1984	Kaur Pemerintahan	SMU	No. 8 Th. 2008
7	Agustiorini	07-08-1982	Kaur Pembangunan	SMK	No. 9 Th. 2011
8	Khoirul Bahtiyar	09-11-1990	Kaur Keuangan	MAN	No. 1 Th. 2014
9	Sahrul Achiyar	27-03-1974	Kaur Kesra	MAN	No.8 Th. 2008
10	Kandim	12-05-1954	Kaur Umum	SLTP	No. 4 Tg. 10.12.1988
11	Danuri	12-11-1958	Kabayan	SLTP	No.01 Tg. 30.04.1985
12	Endang Yuliani	07-07-1969	Jogo Waluyo	SLTA	No. 7 Th. 1999

Sumber: *Data Sekunder Daftar Aparatur Pemerintah Desa Karangrejo, 2016*

Dari tabel data perangkat desa di atas dapat dilihat bahwa mayoritas aparatur Desa Karangrejo berpendidikan setingkat SLTA, sedangkan yang berpendidikan di atas tingkat SLTA hanya sekretaris desa dan juga

Kasun Kandenan yaitu berpendidikan D3 dan PGA. Bahkan masih ada beberapa aparatur yang pendidikannya masih setingkat SLTP.

3) Pelayanan Publik

Pemerintah Desa Karangrejo sebagai salah satu organisasi di sektor publik, memiliki kewajiban untuk menciptakan pelayanan publik. Ada beberapa fasilitas publik yang diberikan pemerintah Desa Karangrejo kepada masyarakat Desa Karangrejo sebagai salah satu bentuk kewajiban Pemerintah Desa Karangrejo untuk mensejahterakan masyarakat. Adapun pelayanan publik yang di berikan antara lain:

1. Pelayanan publik dibidang administrasi.

Pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pemerintah desa merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat Desa Karangrejo yang sifatnya berupa pelayanan langsung dan menjadi data arsip desa. Pelayanan publik secara administrasi di Desa Karangrejo antara lain:

- a. Surat keterangan domisili
- b. Surat keterangan usaha
- c. Surat pengantar KTP
- d. Surat pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian)
- e. Surat pengantar Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
- f. Surat keterangan pindah sementara atau tetap

- g. Surat keterangan bepergian (Visa Domestik)
- h. Surat keterangan kepemilikan tanah
- i. Surat keterangan umum (barang bukan tanah)
- j. Surat pengantar akte kelahiran
- k. Surat keterangan untuk menikah/hibah, yang terdiri dari:
 - a) Surat keterangan asal usul
 - b) Surat keterangan orang tua wali
 - c) Surat keterangan persetujuan calon suami istri
- l. Surat jual beli tanah / surat kesaksian jual beli tanah
- m. Surat keterangan warisan
- n. Surat keterangan wali yang berfungsi sebagai surat untuk menikah ke luar desa
- o. Pembuatan kartu keluarga
- p. Surat keterangan tidak mampu (SKTM)
- q. Surat pengantar permohonan kredit bank
- r. Surat pernyataan kesaksian pinjam meminjam. (pemetaan swadaya desa karangrejo 2013)

2. Pelayanan publik sektor kesehatan

Fasilitas pelayanan kesehatan di Desa Karangrejo berupa:

- a. Poskesdes

Poskesdes di Desa Karangrejo sebanyak 1 unit terdapat di

Dusun Kedungsingkil, tepatnya terdapat pada Kantor Desa

Karangrejo

b. Posyandu

Di Desa Karangrejo memiliki 5 (lima) Posyandu yang dilaksanakan pada masing-masing pos yang ada di tiap dusun.

c. Praktek kesehatan lainnya

Untuk membantu pelayanan kesehatan masyarakat Desa Karangrejo, pada saat ini telah terdapat praktek kebidanan yang dilakukan oleh salah satu warga desa yang terdapat di Dusun Kandenan.

3. Pelayanan publik sektor pendidikan

Desa Karangrejo dalam rangka meningkatkan pelayanan pendidikan kepada masyarakat desa, terdapat 7 (tujuh) fasilitas pendidikan yang terdapat di Desa Karangrejo, diantaranya : TK sebanyak 2 unit, Paud Terpadu sebanyak 1 unit, SDN sebanyak 2 unit, MI sebanyak 1 unit dan Kelompok Belajar Paket C sebanyak 1 unit.

4. Pelayanan publik sektor fasilitas peribadatan

Mayoritas penduduk di Desa Karangrejo menganut agama Islam menyebabkan banyaknya kelompok masyarakat non formal dalam bentuk forum keagamaan berupa yasin/tahlil atau lainnya.

Sedangkan fasilitas peribadatan yang tersedia di Desa Karangrejo dapat dilihat pada Tabel 4.7 tentang Jenis dan Jumlah Fasilitas Peribadatan.

Tabel 8. Jenis dan Jumlah Fasilitas Peribadatan Desa Karangrejo Tahun 2013

No.	Dusun	Fasilitas Peribadatan	
		Masjid	Musholla
1	Kandenan	1	6
2	Kedungsingkil	1	1
3	Karangrejo	1	3
Jumlah		3	13

Sumber : Data Sekunder Pemetaan Swadaya Desa Karangrejo tahun 2013

5. Pelayanan publik sektor fasilitas umum

Fasilitas umum yang terdapat pada Desa Karangrejo antara lain :

- a. Balai Desa
- b. Komplek Gedung Minapolitan
- c. Temat Pemakaman Umum
- d. Pos Keamanan Lingkungan (Poskmling) atau Gardu Keamanan.

6. Pelayanan publik sektor utilitas

Pelayanan publik utilitas di Desa Karangrejo hanya terdapat jaringan listrik, untuk jaringan lainnya seperti jaringan air bersih dan sampah masih berupa wacana pengembangan jaringan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat Desa Karangrejo.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

Setelah mengetahui gambaran lokasi penelitian, langkah selanjutnya yaitu penyajian data dan fokus penelitian. Penyajian data dan fokus penelitian merupakan langkah awal untuk memaparkan data-data yang diperoleh peneliti selama kegiatan penelitian di lapangan. Data-data tersebut di dapatkan peneliti melalui wawancara, observasi dan juga perangkat pendukung penelitian untuk mendokumentasikan data yang diperoleh dari penelitian. Penyajian data dan fokus penelitian dipaparkan sesuai dengan fokus penelitian yang diambil oleh peneliti di dukung dengan temuan peneliti di lapangan. Berikut adalah penyajian data yang sesuai dengan fokus dalam penelitian ini.

1. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik pada Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

Fokus pertama dalam penelitian ini adalah mengenai peran kepala desa dalam pelayanan publik di Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. Fokus pertama dalam penelitian ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan tentang pelayanan publik meliputi pelayanan dalam bidang pembangunan, pelayanan dalam bidang jasa, dan pelayanan dalam bidang administratif. Pemaparan data yang diperoleh peneliti terkait fokus penelitian yang telah diperoleh peneliti selama proses penelitian di lapangan berlangsung adalah sebagai berikut:

a. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Pembangunan

Kepala Desa dalam menentukan pembangunan Desa tidak ditentukan sendiri oleh kepala desa, melainkan ada beberapa lembaga dan masyarakat Desa yang dilibatkan dalam penyusunan pembangunan Desa. Sesuai dengan data primer yang diungkapkan oleh Bapak M. Syamsu Hadi selaku Sekretaris Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung bahwa :

“...Kemungkinan dana Desa yang turun pada tahun 2017 akan penuh 100%, artinya tahun ini yang turun masih 60% dari yang dijanjikan sebesar 1 M, Tahun 2017 akan penuh 1 M... untuk mengelola dana tersebut rencananya akan diadakan MusDus (Musyawarah Dusun) yang akan dilaksanakan oleh BPD kemudian diadakan MusDes (Musyawarah Desa) untuk menjangkau aspirasi desa dalam pembangunan desa.. aspirasi tersebut kemudian di klasifikasikan dan di tentukan prioritas mana yang akan dianggarkan untuk di bangun... sedangkan yang belum di prioritaskan akan di bicarakan lagi ditahun depan... jadi pembangunan tidak semata-mata kepala desa..”(wawancara pada tanggal 12 Mei 2016, di kantor Kepala Desa Karangrejo)

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa perencanaan pembangunan desa tidak serta merta dilakukan oleh Kepala Desa, tetapi banyak lembaga terkait di dalamnya. Perencanaan pembangunan desa dimulai dari Musyawarah Dusun (Musdus) yang akan dilakukan oleh Badan Permusyawaratan Desa kemudian hasil dari Musdus tersebut di bawa dalam Musyawarah Desa (Musdes) untuk dilakukan penentuan mana usulan pembangunan yang akan di prioritaskan untuk pembangunan satu tahun ke depan.

Data yang didapatkan peneliti di atas juga dibenarkan oleh Kepala Desa Karangrejo, yaitu Bapak Muchni dari hasil wawancara yang diperoleh peneliti beliau mengatakan :

“Setiap ada kebijakan, sebelumnya kita musyawarah dulu. Kita musyawarahkan dari semua lembaga. Dari BPD utamanya, dari LPM, RT/RW. RT/RW bukan lembaga, tapi bawahannya kepala desa. Jadi kita semua mengadakan musyawarah. Sepertinya kita membuat peraturan perdes mbabati rumput. Sebelumnya kita mengadakan musyawarah dari semua lembaga. Dari usulan masyarakat kayaknya kurang baik karena mengganggu akses jalan petani. Intinya kalau mau buat peraturan atau kebijakan kita musyawarahkan...” (wawancara pada tanggal 13 Mei 2016, di kantor Kepala Desa Karangrejo)

Pernyataan dari Kepala Desa Tersebut menegaskan kembali bahwa peran Kepala Desa dalam perencanaan pembangunan desa tersebut melibatkan beberapa lembaga, RT/RW dan tokoh masyarakat yang kemudian menentukan kebijakan apa yang akan di implementasikan pada keputusan dari musyawarah desa tersebut. Masyarakat mempunyai peran penting dalam setiap kebijakan yang di ambil oleh kepala desa. usulan dari masyarakat merupakan sebuah pertimbangan yang menjadi pertimbangan oleh kepala desa dalam membuat suatu kebijakan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dari kepala Desa yang mengatakan:

“...Sekarang kan bottom up dari kemauan masyarakat dikumpulkan, ini benar apa tidak menyalahi aturan apa tidak. Maunya masyarakat apa itu saya ikuti, mana yang akan dibangun. Maunya apa itu saya ikuti, dari warga ke RT, ke wilayahnya masing2. Dari perangkat desa mau apa. Dan ini sebentar lagi saya akan mengumpulkan P2KP atau rapat warga tahunan (RWT). Jd kita mengadakan RWT ,akhirnya kita mengetahui di daerah sini mau dibangun apa atau mau mengadakan ap itu kita tampung atau

kita adakan.” (wawancara pada tanggal 13 Mei 2016, di kantor Kepala Desa Karangrejo)

Sistem pengambilan kebijakan yang di pakai oleh Kepala Desa Karangrejo merupakan sistem kebijakan Bottom Up, dimana pemimpin membuat kebijakan berdasarkan dari bawahan bukan dari kebijakan pemeimpin saja. Sesuai dengan pernyataan kepala diatas, penentuan kebijakan pembangunan desa tidak hanya ditentukan oleh kepala desa saja, melainkan melalui proses dan juga mekanisme yang melibatkan banyak lembaga dan masyarakat. Sehingga dengan sistim tersebut aspirasi dari masyarakat mampu terlaksana dengan baik sehingga kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur desa juga akan meningkat. Hal tersebut sesuai dengan komentar dari salah satu tokoh masyarakat Desa Karangrejo yaitu Bapak Anhsori mengatakan:

“pembangunan desa sekarang lumayan baik mas, masyarakat diajak untuk ikut merencanakan pembangunan desa, salah satunya pembangunan Plengseng kali di selatan pemukiman itu mas, itu pembangunannya juga melibatkan masyarakat, sekarang desa kelihatannya juga giat melakukan pembangunan..” (wawancara pada tanggal 16 Mei 2016, di kediaman bapak Anshori)

Pernyataan dari Bapak Anshori tersebut menunjukkan bahwa sistem komunikasi yang di terapkan oleh kepala desa dalam menentukan kebijakan pembangunan di tanggapinya positif oleh masyarakat. Masyarakat menilai baik dengan di ikut sertakan dalam perencanaan pembangunan.

b. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik dibidang Jasa

Pelayanan publik tidak hanya pelayanan dalam bidang pembangunan melainkan juga dalam penyediaan jasa. Pada pemerintahan desa peran kepala desa dalam penyediaan jasa terhadap masyarakat desa merupakan peran yang wajib dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ahsyari selaku Kasun Kedungsingkil menjelaskan tentang pelayanan jasa yang diberikan oleh Pemerintah Desa. Data yang diperoleh peneliti selama dilapangan antara lain :

“..untuk sementara ini pelayanan jasa yang diberikan hanya pelatihan-pelatihan untuk warga saja mas, yang lain-lain ada tapi tidak langsung aparat desa yang melakukan pemberian jasa, seperti Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Bidan Desa, Sekolah Dasar, dll, selain itu desa tidak ada..” (wawancara pada tanggal 13 Mei 2016, di kantor Kepala Desa Karangrejo)

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik dibidang jasa pada Desa Karangrejo yang dilakukan hanya pelatihan-pelatihan kepada warga sesuai dengan kebutuhan warga, sedangkan pelayanan jasa di bidang lain seperti di bidang kesehatan, dibidang pendidikan dan di bidang keagamaan pemerintah Desa Karangrejo bekerja sama dengan lembaga atau kelompok masyarakat atau instansi lain yang menyediakan pelayanan jasa di Desa Karangrejo. Hal tersebut juga di dukung dengan pernyataan dari kepala desa karangrejo, yang mengatakan bahwa:

“..Pelayanan publik di bidang jasa belum ada, hanya saja yang ada sekarang hanya PAUD, untuk PAUD di sini tahun ini digratiskan. Kepengurusan PAUD itu ikut di bawah naungan ibu PKK,

sedangkan untuk warga ada pelatihan-pelatihan seperti workshop untuk meningkatkan keterampilan warga...” (wawancara pada tanggal 13 Mei 2016, di kantor Kepala Desa Karangrejo)

Pernyataan Kepala Desa di atas membenarkan bahwa pelayanan publik dibidang jasa secara definitif belum terlaksana oleh aparat desa itu sendiri, melainkan pelayanan jasa dilaksanakan dengan bantuan lembaga atau kelompok masyarakat atau instansi lain yang terkait dengan pelayanan jasa di bidang masing-masing. Data sekunder yang di dapat peneliti tentang pelayanan jasa di Desa Karangrejo antara lain:

1. Pelayanan Jasa Dibidang Kesehatan.

Salah satu pelayanan publik dibidang jasa yang dimiliki oleh Desa Karangrejo adalah pelayanan jasa dibidang kesehatan, adapun fasilitas pelayanan jasa dibidang kesehatan dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 9. Jenis dan Jumlah pelayanan jasa dibidang kesehatan tahun 2013.

No.	Dusun	Fasilitas Kesehatan			
		Poskesdes	Posyandu	Posy. Lansia	Bidan
1	Kandenan	-	2	-	1
2	Kedungsingkil	1	1	-	-
3	Karangrejo	-	2	1	-
Jumlah		1	5	1	1

Sumber: data sekunder Pemetaan Swadaya Desa Karangrejo 2013

Kondisi Desa Karangrejo sekarang ini memiliki empat jenis pelayanan jasa di bidang kesehatan yaitu Poskesdes, Posyandu, Posyandu Lansia dan bidan. Ke-empat jenis pelayanan publik tersebut tidak semua dusun di Desa Karangrejo memilikinya, hanya posyandu yang dimiliki oleh setiap desa. Ketersediaan

dokter desa masih belum ada, yang ada hanya bidan dan berlokasi di Dusun Kandenan saja. Berdasarkan wawancara peneliti dengan salah satu warga yaitu ibu Muji Rahayu yang memiliki anak balita mengatakan bahwa:

“...saat ini mas, jika anak saya sakit saya bawa ke dokter desa kepuh mas, kalau di desa kita sekarang tidak setiap hari ada hanya pada waktu pagi dan itu pun ketersediaan obat di poskesdes tidak begitu lengkap mas..” (wawancara pada tanggal 16 Mei 2016, di kantor Kepala Desa Karangrejo)

Dari pernyataan salah satu warga di atas dapat di lihat bahwa ketersediaan pelayanan jasa dibidang kesehatan dalam taraf desa masih belum bisa memenuhi kebutuhan warga. Warga desa terutama selain di Dusun Kandenan masih memilih untuk berobat ke bidan lain dari pada ke bidan desa atau ke poskesdes. Hal ini dikarenakan bidan atau dokter di desa lain melayani hampir setiap hari dan ketersediaan obat lebih lengkap dari pada di bidan atau Desa Karangrejo.

2. Pelayanan Jasa Dibidang Pendidikan.

Pelayanan jasa dibidang pendidikan juga merupakan salah satu pelayanan publik dibidang jasa yang tersedia di Desa Karangrejo. Jenis dan jumlah fasilitas pendidikan di Desa Karangrejo berdasarkan data sekunder yang diperoleh peneliti dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 10. Jenis dan Jumlah Tingkat Pendidikan Desa Karangrejo Tahun 2013

No.	Dusun	Fasilitas Pendidikan				
		PAUD	TK	SD	MI	Paket C
1	Kandenan	-	1	1	1	-
2	Kedungsingkil	1	-	1	-	1
3	Karangrejo	-	1	-	-	-
Jumlah		1	2	2	1	1

Sumber : Data Sekunder Pemetaan Swadaya Desa Karangrejo 2013

Berdasarkan tabel 10, diketahui bahwa fasilitas pendidikan di Desa Karangrejo sudah tersebar, namun sebagian penduduk yang memiliki anak di jenjang pendidikan SD menyekolahkan anaknya ke sekolah dasar di desa-desa sekitar Desa Karangrejo. Pada umumnya penduduk yang menyekolahkan anaknya ke desa lain dikarenakan jarak tempat tinggal antara sekolah di desa dengan sekolah di desa lain lebih dekat dengan sekolah desa lain. Selain itu fasilitas di Sekolah Dasar di Desa Karangrejo sendiri masih belum optimal. Hal ini sesuai dengan data sekunder yang di dapat oleh peneliti sebagai berikut:

Tabel 11. Jenis dan Jumlah Fasilitas Pendidikan Desa Karangrejo Tahun 2013

No.	Fasilitas Pendidikan	Dusun														
		Kandenan					Kedungsingkil					Karangrejo				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	PAUD	-	-	-	-	-	√	√	-	-	-	-	-	-	-	-
2	TK	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
3	SDN	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
4	MI	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
5	PAKET C	-	-	-	-	-	√	√	-	-	-	-	-	-	-	-

Sumber : Data Sekunder pemetaan swadaya Desa Karangrejo 2013

Keterangan :

1 : Tersedia tempat sampah 4 : Tersedia Program UKS

- 2 : Tersedia kamar mandi 5 : Program Olahraga Terencana
 3 : Tersedia air bersih

Fasilitas pendidikan yang ada pada Desa Karangrejo sebenarnya sudah tersebar tetapi masih memiliki beberapa permasalahan terkait fasilitas penunjang. Tidak semua fasilitas pendidikan yang tersedia memiliki semua fasilitas penunjang. Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa fasilitas penunjang seperti ketersediaan kamar mandi yang tidak terawat, ketersediaan tempat sampah, sarana penunjang kesehatan siswa masih belum optimal.

Selain pendidikan formal Desa Karangrejo juga memiliki pendidikan dibidang keagamaan. Penduduk Desa Karangrejo mayoritas menganut agama islam, karena itu pendidikan keagamaan yang terdapat pada Desa Karangrejo pendidikan keagamaan Islam. Hal tersebut dapat diligat pada tabel 11 di bawah ini:

Tabel 12. Jumlah dan Jenis Kelompok Pendidikan Keagamaan Desa Karangrejo Tahun 2013.

No.	Dusun	Jumlah Anggota	Kelompok
1	Kandenan	212	TPQ Al Hikmah
		40	Madrasah Diniyah
2	Kedungsingkil	94	TPQ Baiturrahman
		40	Madrasah Diniyah
3	Karangrejo	22	TPQ Darussalam
		12	Madrasah Diniyah

Sumber: Data sekunder pemetaan swadaya Desa Karangrejo tahun 2013.

Adannya pendidikan keagamaan di Desa Karangrejo menunjukkan lengkapnya pendidikan yang ada. Sayangnya

lengkapya pendidikan tersebut tidak dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh masyarakat. Data dari pendidikan desa tahun 2015 menunjukkan dari anak-anak desa yang menempuh jenjang pendidikan Sedkolah Dasar sebesar 392 anak, sedangkan murid yang lagi menempuh pendidikan dasar pada Sekolah Dasa yang ada di Desa Karangrejo hanya sebesar 252 anak. Hal ini menunjukkan bahwa minat untuk bersekolah di Desa Karangrejo masih kurang.

3. Pelayanan jasa dibidang pembinaan.

Pelayanan pembinaan yang dilaksanakan oleh pemerintah desa karangrejo merupakan salah satu kewajiban dalam upaya mengayomi dan melindungi segenap masyarakat desa karangrejo. Adapaun berbagai kegiatan dalam pembinaan masyarakat desa yang peneliti peroleh berdasarkan pengamatan dan wawancara kepada aparatur desa antara lain adalah sebagai berikut :

- a) Penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat atau sebaliknya, seperti sosialisasi program pemerintah ke masyarakat dengan melibatkan tokoh-tokoh yang ada dan lainnya. Sesuai dengan wawancara peneliti kepada Bapak Ashyari selaku Kasun Kedungsingkil yang mengatakan :

“...setiap ada kegiatan atau ada program dari masyarakat desa selalu memberikan sosialisasi terlebih dahulu kepada masyarakat mas, tidak hanya masyarakat biasa yang di undang mas, tapi juga tokoh-tokoh keagamaan, tokoh-tokoh desa dan yang pasti RT RW juga di undang untuk mengikuti sosialisasi

program tersebut, hal ini dimaksudkan untuk mencegah adanya kesalahpahaman dan juga untuk memahami masyarakat tentang program dari pemerintah yang berlangsung, contohnya tentang program pertanian desa, dll.” (wawancara pada tanggal 10 Mei 2016, di kantor Kepala Desa Karangrejo)

Dari wawancara tersebut secara garis besar mengatakan bahwa setiap ada kegiatan atau program baik itu dari pemerintah pusat atau program dari desa sendiri selalu mengadakan sosialisasi terlebih dahulu kepada masyarakat desa. hal ini dikarenakan agar masyarakat juga ikut tahu dan mengerti tentang program kegiatan yang akan dilaksanakan.

- b) Penyelesaian permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, baik yang bersifat insiden maupun yang berjangka panjang, contoh dalam hal ini adalah menyelesaikan masalah sengketa tanah dan lainnya. Sesuai dengan pernyataan dari bapak Bapak Moh. Syamsu Hadi selaku Sekretaris Desa yang mengatakan:

“...konflik warga itu tiap bulan kayak-kayak pasti ada mas, peran kepala desa itu gini mas, misal ada salah satu warga memperlmasalahkan tentang pagar rumah, biasanya permasalahan yang terjadi itu permasalahan tanah mas.. orang yang konflik tersebut biasanya komplain ke pamong desa daerah situ mas, terus biasanya dari pamong desa menyuruh untuk menemui pak carik, baru kemudian saya memanggil kedua belah pihak mas, kan endak mungkin saya menyelesaikan masalah dari satu pihak saja, harus melihat dari kedua belah pihak yang bersangkutan... jika dari saya endak

bisa menangani baru nanti pak lurah yang menangani permasalahan tersebut, biasanya di berikan surat pernyataan mas...” (wawancara pada tanggal 12 Mei 2016, di kantor Kepala Desa Karangrejo)

Secara garis besar dari hasil wawancara tersebut mengatakan bahwa hampir setiap bulan masyarakat desa karangrejo pasti terjadi permasalahan. Permasalahan tersebut pada umumnya terjadi karena permasalahan tanah. Penyelesaian permasalahan tersebut melibatkan aparat desa. Adapun permasalahan yang di selesaikan oleh aparat warga sebagai berikut :

Tabel 13. Jenis dan Jumlah Permasalahan Warga di Masing-masing Dusun pada Desa Karangrejo tahun 2015

No.	Jenis Permasalahan	Dusun		
		Kandenan	Kedungsingkil	Karangrejo
1	Konflik Sara	-	-	1
2	Pencurian	1	-	2
3	Penjarahan dan Penyerobotan Tanah	3	1	4
4	Masalah Kesejahteraan Sosial	2	1	4
5	Kekerasan dalam Rumah Tangga	1	-	2

Sumber: Data Sekunder Catatan Permasalahan Warga Desa Karangrejo, 2015

Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat permasalahan yang paling banyak terjadi adalah permasalahan yang berkaitan tentang tanah, kemudian disusul dengan permasalahan berkaitan dengan kesejahteraan sosial. Adanya permasalahan tersebut

menunjukkan peran Kepala Desa dalam pemecahan masalah sangat penting.

- c) Sebagai mediator dalam kegiatan-kegiatan peningkatan pelayanan sosial dan keagamaan seperti kegiatan PKK, Posyandu, pembagian Raskin, kelompok keagamaan dan lainnya. Kegiatan PKK Desa Karangrejo di wujudkan dengan adanya Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) yang dikelola dan dilaksanakan oleh PKK. Posyandu dilaksanakan Rutin setiap 1 bulan sekali yang bertempat di masing-masing dusun. Sedangkan kelompok keagamaan tersebar di masing-masing RW di Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Tulungagung. Adapun data kelompok keagamaan dapat di lihat pada tabel 13 di bawah ini.

Tabel 14. Jumlah dan Jenis Kelompok Keagamaan Desa Karangrejo Tahun 2013.

No.	Dusun	RT/RW	Jumlah Anggota	Kelompok
1	Kandenan	01/I	102	Jama'ah Yasin Tahlil
			25	Jama'ah Al Barjanji
			16	Jama'ah Addiba'
		02 dan 03 / II	111	Jama'ah Yasin Tahlil
			25	Jama'ah Al Barjanji
			16	Jama'ah Addiba'
04/III	109	Jama'ah Yasin Tahlil		

No.	Dusun	RT/RW	Jumlah Anggota	Kelompok
1	Kandenan	04/III	25	Jama'ah Al Barjanji
			13	Jama'ah Addiba'
2	Kedungsingkil	01/IV	15	Jama'ah Yasin Tahlil
			66	Jama'ah Kofmil Qur'an
		02/IV	35	Jama'ah Yasin Tahlil
		02/V	35	Jama'ah Yasin Tahlil
3	Karangrejo	01/VI	50	Jama'ah Yasin Tahlil
		02/VI	20	Jama'ah Yasin Tahlil
			25	Jama'ah Yasin Tahlil
		03/VI	25	Jama'ah Yasin Tahlil
			20	Jama'ah Yasin Tahlil
			50	Jama'ah Yasin Tahlil
		01/VI	82	Jama'ah Yasin Tahlil
		01/VII	10	Jama'ah Yasin Tahlil (L)
		03/VII	13	Jama'ah Yasin Tahlil (P)
			12	Jama'ah Yasin Tahlil (L)
			15	Jama'ah Yasin Tahlil (P)
		04/VII	-	Jama'ah Yasin Tahlil (L)
			-	Jama'ah Yasin Tahlil (P)
			-	Jama'ah Yasin Tahlil Putri
05-06 / VII	28	Jama'ah Yasin Tahlil		
01-04/VIII	25	Jama'ah Yasin Tahlil (L)		
	75	Jama'ah Yasin Tahlil (P)		

Sumber: Data Sekunder Pemetaan Swadaya Desa Karangrejo Tahun 2103.

c. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik dibidang Administratif

Salah satu peran pemerintah desa dalam pelayanan publik adalah pelayanan publik di bidang administratif. Bidang administratif yang dimaksud adalah berkaitan dengan surat-menyurat dan juga pengarsipan. Pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pihak pemerintah desa merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat Desa Karangrejo yang sifatnya berupa pelayanan langsung dan menjadi data arsip. Peran langsung Kepala desa dalam pelayanan publik dapat dilihat melalui kegiatan pelayanan publik di bidang administratif. Adapun pelayanan publik di bidang administratif yang terdapat pada Desa Karangrejo sebagai berikut:

- a. Surat keterangan domisili
- b. Surat keterangan usaha
- c. Surat pengantar KTP
- d. Surat pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian)
- e. Surat pengantar Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
- f. Surat keterangan pindah sementara atau tetap
- g. Surat keterangan bepergian (Visa Domestik)
- h. Surat keterangan kepemilikan tanah
- i. Surat keterangan umum (barang bukan tanah)
- j. Surat pengantar akta kelahiran
- k. Surat keterangan untuk menikah/hibah, yang terdiri dari:
 - a) Surat keterangan asal usul
 - b) Surat keterangan orang tua wali
 - c) Surat keterangan persetujuan calon suami istri
- l. Surat jual beli tanah / surat kesaksian jual beli tanah
- m. Surat keterangan warisan
- n. Surat keterangan wali yang berfungsi sebagai surat untuk menikah ke luar desa
- o. Pembuatan kartu keluarga

- p. Surat keterangan tidak mampu (SKTM)
- q. Surat pengantar permohonan kredit bank
- r. Surat pernyataan kesaksian pinjam meminjam. (pemetaan swadaya desa karangrejo 2013)

Dari data di atas pelayanan di bidang administratif yang dilayani oleh pemerintah desa adalah berupa surat pengantar atau surat keterangan yang kemudian di berikan kepada dinas yang terkait sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Moh. Syamsu Hadi yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan publik di desa itu hanya membuat surat pengantar mas, misal surat pengantar KTP untuk di berikan ke capil untuk proses pembuatan KTP, atau surat keterangan misalnya seperti itu tadi ada yang meminta Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk keperluan pendidikan atau yang lain begitu mas...” (wawancara pada tanggal 12 Mei 2016, di kantor Kepala Desa Karangrejo)

Hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa pelayanan publik dibidang administratif yang dilayani oleh pemerintah desa tersebut hanya merupakan pemberian surat pengantar atau surat keterangan kepada warga, surat keterangan atau surat pengantar tersebut digunakan warga untuk mengurus ke dinas atau ke instansi lain sesuai dengan keperluan warga tersebut. Adapun data pelayanan administratif yang dilaksanakan selama tahun 2015 dapat dilihat pada tabel 12 di bawah ini.

Tabel 15. Jenis dan Jumlah Pelayanan Administratif masing-masing Dusun pada Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung Tahun 2015.

No.	Jenis Pelayanan Administratif	Penerima Pelayanan		
		Kandenan	Kedungsingkil	Karangrejo
1	Surat keterangan domisili	6	5	14
2	Surat keterangan usaha	3	-	1
3	Surat pengantar KTP	21	15	29
4	Surat pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian)	15	7	13
6	Surat keterangan pindah sementara atau tetap	7	3	11
7	Surat keterangan bepergian (Visa Domestik)	6	4	-
8	Surat keterangan kepemilikan tanah	1	-	3
10	Surat pengantar akta kelahiran	37	19	23
11	Surat keterangan untuk menikah/hibah	23	16	17
12	Surat jual beli tanah / surat kesaksian jual beli tanah	2	-	3
13	Surat keterangan warisan	-	-	1
14	Surat keterangan wali yang berfungsi sebagai surat untuk menikah ke luar desa	17	7	11
15	Pembuatan kartu keluarga	8	2	11
16	Surat keterangan tidak mampu (SKTM)	21	10	25
17	Surat pengantar permohonan kredit bank	1	-	-

Sumber: Data diolah dari Jurnal Keluar Masuk Surat Desa Karangrejo Tahun 2015

Berdasarkan tabel 15, menunjukkan jumlah pelayanan administratif yang paling sering di butuhkan oleh warga adalah surat pengantar akta

kelahiran, kemudian pembuatan SKTM dan surat keterangan untuk menikah. Keseluruhan pelayanan tersebut tidak di pungut biaya sama sekali oleh Kepala Desa. Berdasarkan wawancara peneliti kepada Kepala Desa Karangrejo yaitu Bapak Muchni mengatakan:

“... Karena perangkat saya tekankan untuk pelayanan publik harus standar pelayanan publik. Dan saya melayani 24 jam pokok sudah ada ketikan meski hari non kerja saya tanda tangani. Jadi kita menerapkan sesuai pelayanan publik karena saya dulu inteknya pelayanan publik. Seperti surat pembuatan KTP 5 menit jadi dan biaya administrasi surat menyurat semua gratis. Karena sudah mendapatkan biaya banyak. Semua saya gratiskan, dan 24 jam. Meski di rumah tetap saya layani.” (wawancara pada tanggal 13 Mei 2016, di kantor Kepala Desa Karangrejo)

Secara garis besar hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa Bapak Muchni selaku Kepala Desa memberikan instruksi kepada aparatur desa untuk memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat desa. Bapak Muchni sendiri selaku Kepala Desa juga menegaskan bahwa dirinya siap untuk melayani warga selama 24 jam. Sehingga jika warga membutuhkan pelayanan sewaktu-waktu asalkan surat yang ingin di tanda tangani oleh kepala desa sudah jadi dan siap di tanda tangani kepala desa bersedia untuk menandatangani surat tersebut baik di rumah maupun di kantor desa sewaktu-waktu. Kepala desa juga menegaskan bahwa pelayanan publik yang diberikan semuanya tanpa biaya. Hal tersebut juga di tegaskan oleh Kabayan Desa yaitu Bapak Danuri yang mengatakan bahwa :

“..Untuk pembuatan surat pengantar seluruh biaya digratiskan, tidak di pungut biaya sepeserpun. Sekarang peraturan baru endak berani mas memungut biaya untuk administrasi, mulai bupati

yang baru ini semua digratiskan kecuali pengurusan akta tanah dan sertifikat tanah.. namun untuk urusan yang lain misal pembuatan akta tanah itu memang ada biayanya, biaya itu tergantung dengan nilai jual dari tanah yang mau di buat akta tanah tersebut, besarnya sekitar 10%.an kira” mas.” (wawancara pada tanggal 11 Mei 2016, di kantor Kepala Desa Karangrejo)

Wawancara peneliti kepada Kabayan desa tersebut menguatkan pernyataan dari Kepala Desa bahwa pelayanan publik di bidang administrasi untuk surat keterangan dan surat pengantar tidak dipungut biaya sama sekali, namun untuk pembuatan akta tanah ada biaya yang harus di bayar oleh warga yang membuat akta tanah tersebut.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

Fokus kedua penelitian ini adalah tentang faktor pendukung dan faktor penghambat peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. Hal ini berdasarkan Kepala Desa dalam menjalankan fungsinya sebagai penyelenggara pemerintahan Desa, sudah menjadi kewajiban Kepala Desa untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik bagi Masyarakat Desa. Dalam kenyataannya di lapangan, terdapat temuan peneliti tentang beberapa faktor pendukung dan penghambat peran Kepala Desa dalam pelayanan publik. Temuan peneliti di lapangan, ada beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Faktor tersebut antara lain:

a. Faktor Pendukung

Berdasarkan temuan penelitian di lapangan, faktor pendukung Kepala Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Tersedianya fasilitas pendukung pelayanan publik yang memadai.

Hasil pengamatan peneliti selama dilapangan, peneliti menilai bahwa fasilitas penunjang pelayanan publik yang ada pada Kantor Desa Karangrejo sudah sangat mendukung proses pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 16. Jenis dan Jumlah fasilitas penunjang pelayanan publik

No.	Jenis Barang	Jumlah Barang	Kondisi	
			Baik	Rusak
1.	Almari	4	4	-
2.	Meja	20	20	-
3.	Kursi	100	100	-
4.	Komputer	4	4	-
5.	Printer	3	3	-
6.	Kursi Panjang	2	2	-
7.	Mesin Ketik	1	1	-

Sumber : Data diolah inventaris dan alat tulis kantor Desa Karangrejo, 2016

Dapat dilihat bahwa perlengkapan seperti komputer dan juga printer sebagai salah satu bentuk kemajuan teknologi sudah tersedia di Kantor Desa Karangrejo. Dengan adanya komputer dan printer tersebut memudahkan aparatur untuk membuat dan mengerjakan kewajibannya dalam menciptakan pelayanan publik. Hal ini juga di sampaikan oleh Bapak Ashyari selaku Kasun Kedungsingkil :

“..sekarang sudah enak mas ketimbang dulu, sekarang sudah ada komputer, komputernya pun juga sudah ada 4, jadi bisa dipakai sendiri-sendiri, dulu hanya 2 komputernya, satu buat melayani masyarakat untuk membuat surat, satunya untuk membuat laporan desa. jadi dulu bingung, kadang mau buat surat saja tunggu komputernya selesai di pakai, sekarang sudah lebih banyak lagi jadi sudah lebih mudah mas...” (wawancara pada tanggal 12 Mei 2016, di kantor Kepala Desa Karangrejo)

Pernyataan dari Bapak Ashyari tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya fasilitas komputer yang sekarang jumlahnya 4 komputer mempermudah kinerja aparatur desa untuk melayani masyarakat utamanya dalam membuat surat atau laporan desa. tidak hanya mempermudah tetapi juga mempersingkat waktu pelayanan publik. Sehingga mampu menciptakan pelayanan yang akurat dan cepat.

Tabel 17. Jenis dan Jumlah Fasilitas Publik Desa Karangrejo tahun 2016

No.	Jenis Fasilitas Publik	Jumlah
1	Balai Desa	1
2	Sekolah Dasar (SD/MI)	3
3	Pasar	1
4	Gedung Olahraga	1
5	Gedung Pertemuan	1
6	Jembatan	18
7	Pos Keamanan Lingkungan	6
8	Pemakaman Desa	1
9	Polides	1

Sumber: Data diolah fasilitas publik Desa Karangrejo, 2016

Tidak hanya fasilitas penunjang pelayanan publik yang memadai, fasilitas umum yang ditujukan untuk kesejahteraan masyarakat juga dinilai cukup lengkap. Berdasarkan tabel diatas

menunjukkan fasilitas pelayanan publik mulai dari fasilitas pemerintah desa, fasilitas Kesehatan, fasilitas pendidikan, fasilitas perekonomian, dan fasilitas olahraga tersedia di desa Karangrejo.

- 2) Tingkat peran serta masyarakat dalam perencanaan pembangunan yang cukup tinggi.

Berdasarkan buku profil Desa Karangrejo Tahun 2013 tingkat kehadiran masyarakat dalam setiap kali musyawarah tingkat Dusun, lingkungan RT/RW dan Desa cukup tinggi yaitu sebesar 75% dengan rincian peserta laki-laki sebesar 70% dan perempuan sebesar 30%. Angka tersebut menunjukkan bahwa kepedulian masyarakat dalam pembangunan desa cukup besar. Hal ini juga di dukung dengan jumlah usulan masyarakat yang diterima menjadi rencana kerja desa sebesar 50%. Angka tersebut menunjukkan bahwa dalam penentuan kebijakan rencana kerja desa masyarakat juga turut ikut serta dalam perencanaan. Jumlah masyarakat yang terlibat dalam pelaksanaan pembangunan fisik di desa sesuai dengan buku Profil Desa sebesar 750 orang. Jumlah tersebut jika di presentasekan sebesar 25% dari jumlah keseluruhan warga desa Karangrejo.

- 3) Keharmonisan hubungan antara aparatur desa dan juga hubungan dengan antar lembaga desa terjaga dengan baik.

Salah satu keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dilandasi dengan baiknya hubungan antar lembaga pemerintahan desa. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap Kepala Desa Karangrejo Bapak Muchni mengatakan:

“..Hubungan saya dengan aparatur desa bagus dan harmonis. Dan selama saya menjabat tidak ada konflik dengan aparatur desa. Dan perangkat desa kita mendukung semua mas..” (wawancara pada tanggal 13 Mei 2016, di kantor Kepala Desa Karangrejo)

Pernyataan Kepala Desa tersebut menunjukkan bahwa selama kepemimpinannya belum pernah terjadi konflik antara kepala desa dengan aparatur desa lainnya. Selama penelitian peneliti tidak pernah menjumpai permasalahan ataupun konflik antara aparatur desa dengan Kepala Desa. Hal ini juga di dukung dengan pernyataan dari Sekretaris Desa yaitu Bapak Moh. Syamsu Hadi yang mengatakan:

“Saya tidak “ngelem” desa sini, desa sini itu hubungan antara pak kades dengan aparatur desa dan juga dengan BPD itu baik, selalu ada koordinasi... tiap bulan selalu 2 kali koordinasi.. jadi selama ini tidak ada masalah yang terjadi antar aparatur desa, hanya saja kadang aparatur desa mengerjakan sesuatu itu lambat tapi itu wajar namanya juga manusia...” (wawancara pada tanggal 12 Mei 2016, di kantor Kepala Desa Karangrejo)

Pernyataan sekretaris desa tersebut mempertegas pernyataan dari kepala desa bahwa hubungan antara Kepala desa dengan aparatur desa dan juga lembaga desa lainnya baik.

b. Faktor Penghambat

Berdasarkan temuan penelitian di lapangan, faktor penghambat Kepala Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1) Kedisiplinan aparatur yang kurang.

Berdasarkan pengamatan peneliti selama di lapangan kedisiplinan aparatur dalam perihal kehadiran sangat kurang.

Hampir semua aparatur baik itu Kepala Desa atau Bawahannya datang di kantor desa tidak sesuai dengan jadwal yang di tentukan. Dari hasil wawancara yang diperoleh peneliti terhadap Bapak Ashyari selaku kasun kandenan mengatakan:

“..ya seharusnya datangnya kekantor itu jam 08.00 pagi mas, tapi ya karena masing-masing perangkat desa kan memiliki tanggungan di rumah ya mas, ada yang ngantar anaknya dulu, masak, jadi biasanya datang di kantor itu ya jam set 9 sampai jam 9 mas, tapi setiap hari ada yang piket mas, yang piket datang lebih awal.” (wawancara pada tanggal 12 Mei 2016, di kantor Kepala Desa Karangrejo)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Bapak Ashyari selaku Kasun Kedungsingkil mengakui bahwa kehadiran aparatur desa yang seharusnya jam 8 pagi sudah berada di kantor desa, tetapi pada kenyataan di lapangan aparatur datang di kantor desa pada pukul 09.00 pagi. Sejalan dengan pendapat Bapak Ashyari, Bapak

Johan selaku Kaur Pemerintahan Desa mengatakan:

“..biasanya perangkat datang di kantor jam 9 pagi mas, tapi jika seharusnya sesuai dengan peraturannya itu ya datangnya jam 8 pagi bagi yang tidak ada jadwal piket, sedangkan yang piket itu jam set 8 mas, tapi ya begitu mas,

tidak ada yang jam segitu datangnya..” (wawancara pada tanggal 12 Mei 2016, di kantor Kepala Desa Karangrejo)

Berdasarkan hasil wawancara kedua dengan Kaur Pemerintahan menegaskan kembali bahwa kedatangan aparatur desa lebih lambat dari waktu yang di tentukan. Peneliti juga menjumpai ketika melakukan riset dilapangan, setiap jam 8 pagi ke kantor desa bisa dipastikan perangkat desa belum ada yang datang. Kedatangan perangkat desa biasanya mulai pukul setengah sembilan pagi keatas. Hal ini menunjukkan kurangnya kedisiplinan aparatur dalam kehadiran.

- 2) Tidak adanya *Job Description* yang membuat tumpang tindihnya pekerjaan antar aparatur desa.

Hasil pengamatan peneliti selama di lapangan, tumpang tindih pekerjaan sering di jumpai peneliti ketika melakukan penelitian. Salah satu contoh kasus yang pernah terjadi ketika peneliti melakukan penelitian yaitu yang seharusnya mengurus tentang pelaporan keuangan desa itu adalah bendahara desa tetapi kenyataannya di lapangan yang peneliti jumpai adalah Kaur Pembangunan yang mengurus pelaporan keuangan desa. Temuan peneliti tersebut juga di benarkan oleh Ibu Agustiorini selaku Kaur Pembangunan Desa Karangrejo mengatakan:

“...sistim pekerjaan yang ada disini itu gini mas, siapa yang bisa melaksanakan tugas tersebut ya di tunjuk untuk melaksanakan tugasnya, lawong sini itu yang bisa menggunakan komputer itu ya yang muda-muda mayoritas, yang sudah sepuh tidak bisa menggunakan komputer, jadi

urusan tentang pembuatan laporan itu ya urusan yang muda. Sebenarnya untuk tugas masing-masing aparatur sudah ada masing-masing tapi itu hanya di SK. Tidak di jabarkan secara rinci...” (wawancara pada tanggal 12 Mei 2016, di kantor Kepala Desa Karangrejo)

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa aparatur desa sering mengerjakan tugas yang tidak sesuai dengan apa yang menjadi tugasnya. Hal ini di karenakan tidak jelasnya pembagian tugas dari masing-masing aparatur desa. selama peneliti melakukan penelitian di kantor balai desa, peneliti tidak menemukan berkas yang berkaitan tentang *job discription*. Ketika peneliti meminta berkas yang berkaitan tentang *job discription* aparatur desa tidak bisa menunjukkan berkas tersebut.

- 3) Tidak adanya *Standar Operating Procedure* (SOP) dan juga Setandar Pelayanan Minimal (SPM) sehingga tingkat pelayanan publik desa tidak bisa diukur dengan akurat.

Dalam melaksanakan tugas aparatur juga tidak di bekali dengan SOP. Semua pelayanan yang diberikan berdasarkan kebiasaan yang telah terjadi selama ini. Tidak adanya SOP dan SPM juga diakui oleh sekretaris desa yaitu Bapak Moh. Syamsu Hadi :

“..Untuk SOP di desa karangrejo ini masih belum ada, untuk Setandar Pelayanan Minimal itu juga belum ada, disini kita sudah tahu tugas masing-masing mas, yang bisa nilai baik buruknya itu kan masyarakat mas..” (wawancara pada tanggal 12 Mei 2016, di kantor Kepala Desa Karangrejo)

Pernyataan sekretaris desa tersebut membenarkan bahwa selama ini tidak ada SOP yang berlaku di dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini juga di ikuti dengan tidak adanya SPM untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik yang ada. Selama ini hanya menggunakan kebiasaan, selama tidak ada komplain dari masyarakat maka pelayanan tersebut di anggap baik.

C. Pembahasan dan Analisis Data

Tahap selanjutnya dalam penelitian ini adalah analisis data. Analisis data merupakan proses paling vital dalam sebuah penelitian, karena dalam tahap ini peneliti dituntut mampu menerjemahkan data yang diperoleh selama penelitian yang kemudian dikaji dengan menggunakan teori yang berkaitan. Data yang diperoleh dan diolah tersebut akan sangat berguna untuk memberikan arti, makna dan nilai tersendiri. Creswell (2012: 274-275) mengatakan bahwa analisis data merupakan proses yang berkelanjutan dengan membutuhkan refleksi terus menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Pengertian mengenai analisis data yang diungkapkan oleh Creswell tersebut, dijadikan oleh peneliti untuk memulai proses dalam menyajikan data dengan lebih jelas dan rinci dari data yang dihasilkan oleh pertanyaan yang telah disusun oleh peneliti.

Penelitian yang menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini akan dianalisis dengan menggunakan model analisis data spiral dari Creswell. Model analisis data yang peneliti gunakan ini bertujuan

untuk mendeskripsikan fenomena yang ada di lapangan, mengklarifikasi dan menafsirkan fenomena tersebut agar dapat dipahami oleh banyak pihak. Fenomena yang peneliti maksud dalam penelitian ini, tentu saja fenomena yang berkaitan dengan Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik pada Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. Berikut adalah analisis data dari fokus penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti:

1. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik pada Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

Analisis pertama sesuai dengan fokus penelitian adalah mengenai peran Kepala Desa dalam pelayanan publik pada Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. Peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam suatu tempat, situasi atau jabatan tertentu. Peranan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perilaku seseorang sesuai dengan status dan kedudukannya dalam masyarakat. Pengertian peranan diungkapkan oleh Soekanto (2014:268) “peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan”. Menurut Zainal, dkk (2014:156) menspesifikkan pengertian peran kepemimpinan adalah seperangkat perilaku yang diharapkan dilakukan oleh seseorang sesuai dengan kependudukannya sebagai pemimpin.

Menjadi seorang pemimpin pemerintahan sudah menjadi kewajiban untuk mewujudkan pelayanan publik bagi masyarakat. Undang-Undang Nomor 6

Tahun 2014 tentang Desa menjelaskan bahwa tujuan di berlakukannya Undang-undang tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut tercermin dalam Pasal 4 poin (f) yang mengatakan “pengaturan desa bertujuan meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa guna meningkatkan kesejahteraan umum”. Sedangkan tugas kepala desa dijelaskan juga pada Pasal 26 ayat (1) yang menyebutkan bahwa “Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa”. Dengan demikian Kepala Desa sebagai penyelenggara pemerintahan desa memiliki kewajiban untuk mencapai tujuan desa yaitu meningkat pelayanan publik.

Fokus pertama dalam penelitian ini untuk menganalisis peran kepala desa dalam pelayanan publik yang ada pada pemerintahan Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. Fokus pertama ini akan di bagi menjadi tiga, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menjelaskan bahwa pelayanan publik di bagi menjadi 3 yaitu pelayanan publik dalam bidang barang termasuk pembangunan, Pelayanan Publik dalam Bidang Jasa, dan Pelayanan Publik dalam Bidang Administratif. Analisis data tersebut meliputi:

a. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik dibidang Pembangunan.

Pembangunan Desa baik berupa sarana prasarana desa atau pun yang lainnya merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik.

Pembangunan berasal dari kata “bangun” yang berarti sadar, siaman, bangkit, berdiri dan juga berarti buruk. Dalam kata kerja “bangun” juga berarti membuat, mendirikan atau membina. Menurut Siagian dalam Suryono (2010:2) pembangunan sebagai suatu arah atau rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang berencana dan dilakukan suatu bangsa, negara dan pemerintah secara sadar menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa. Pembangunan Desa menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pembangunan desa adalah upaya peningkatan kualitas hidup dan kehidupan untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa.

Proses pembangunan pada Desa Karangrejo melibatkan lembaga-lembaga desa dan juga masyarakat desa. Hal tersebut tercermin dari proses perencanaan pembangunan yang melibatkan masyarakat, pelaksanaan pembangunan melibatkan masyarakat dan proses pemeliharaan pembangunan juga melibatkan masyarakat. Hal tersebut menjadikan kepentingan masyarakat dan juga rencana pembangunan pemerintah desa mampu di rumuskan dengan baik. Sehingga dengan demikian aspirasi dari masyarakat yang sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJM-Des) akan dapat di tampung dan di implementasikan untuk sebesar-besarnya kepentingan masyarakat.

Peran Kepala Desa Karangrejo tercermin dengan menerapkan sistem komunikasi dari bawah ke atas (*bottom up*). Dari analisis peneliti melihat

komunikasi yang diterapkan kepala desa tersebut efektif. Hal tersebut dapat di lihat dengan tingkat aspirasi masyarakat yang diterima pemerintah desa untuk menjadi rencana pembangunan desa sebesar 75%. Angka tersebut menunjukkan bahwa aspirasi dari masyarakat yang diterima cukup besar.

Secara garis besar, peran Kepala Desa Karangrejo dalam pembangunan desa cukup baik. Dengan melibatkan masyarakat desa mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan juga pengawasan menjadikan masyarakat desa merasa ikut serta dalam pembangunan desa. Kepala Desa Karangrejo yang berlatar belakang seorang “Birokrat” mempunyai banyak hubungan terhadap dinas-dinas terkait. Hal tersebut juga memudahkan kepala desa untuk memperoleh informasi berkaitan tentang program terbaru dan juga bagaimana program tersebut bisa dilaksanakan. Sehingga dengan mengetahui informasi tersebut kepala desa lebih bisa mengajukan pembangunan lebih dahulu dari pada desa lain. Hal tersebut berdampak dengan pembangunan di Desa Karangrejo yang baik dan terus meningkat.

b. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik dibidang Jasa

Salah satu ruang lingkup pelayanan publik adalah pelayanan jasa publik. Pelayanan jasa publik adalah penyediaan jasa publik oleh pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Ruang lingkup pelayanan jasa publik di jelaskan melalui

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 5 ayat (2) menjelaskan ruang lingkup pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pada Desa Karangrejo pelayanan jasa publik yang diberikan langsung dari pemerintah kepada masyarakat berupa pelayanan jasa pelatihan-pelatihan bagi warga masyarakat desa. Pelatihan untuk warga tersebut memiliki tujuan untuk meningkatkan keterampilan warga untuk meningkatkan taraf ekonomi warga. Kegiatan tersebut dilakukan dengan pemerintah desa bekerja sama dengan dinas-dinas yang lain, atau instansi-instansi pemerintahan yang lain untuk mengadakan pelatihan-pelatihan untuk warga.

Pelayanan jasa publik yang lain di Desa Karangrejo pada umumnya bekerja sama dengan Instansi atau lembaga atau kelompok masyarakat yang ada pada Desa Karangrejo. Pelayanan jasa publik yang lain antara lain:

- 1) Pelayanan Jasa di Bidang Kesehatan.

Pelayanan jasa di bidang kesehatan di Desa Karangrejo berupa Pos Kesehatan Desa (Poskesdes), Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Pos Pelayanan Terpadu Lansia (Posyandu Lansia), dan Bidan semuanya bekerja sama dengan instansi lembaga lain yang

ada di Desa Karangrejo. Pada umumnya fasilitas kesehatan yang ada di Desa Karangrejo untuk tingkatan desa sudah lengkap, tetapi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di rasa warga kurang optimal. Tidak optimal dikarenakan ketersediaan obat yang terdapat dalam pelayanan jasa tersebut menurut warga tidak lengkap. Hal tersebut membuat warga desa lebih memilih ke bidan desa lain dari pada bidan desa Karangrejo.

Selain terkendala dengan kelengkapan obat, pelayanan kesehatan yang ada di desa kecuali bidan tidak tersedia setiap hari. Sedangkan bidan hanya terdapat di Dusun Kandenan selain dusun tersebut belum ada bidan. Letak ketiga dusun yang ada di Desa Karangrejo terpisah oleh area persawahan sehingga lokasi Dusun Karangrejo terpisah dengan Dusun Kandenan dan Kedungsingkil. Kondisi ini juga sangat mempengaruhi kenapa warga Desa Karangrejo yang pada umumnya di dusun Karangrejo memilih berobat ke desa lain.

2) Pelayanan Jasa di Bidang Pendidikan.

Pada Desa Karangrejo terdapat beberapa fasilitas pendidikan. Pendidikan merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa publik yang terdapat pada Desa Karangrejo. Pendidikan merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat. Pemerintah pusat menganjurkan untuk pendidikan 12 tahun. Berdasarkan penyajian data dapat di lihat bahwa jenjang pendidikan yang terdapat pada desa karangrejo mulai dari Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Taman Kanak-kanak

(TK), Sekolah Dasar (SD), Madrasah I'tidaiyah (MI), dan Paket C. Jenjang pendidikan tersebut untuk ukuran desa sudah terbilang cukup lengkap, namun banyak masyarakat yang menyekolahkan warganya ke sekolah desa lain.

Letak fasilitas pendidikan yang terdapat di Desa Karangrejo pada umumnya berada di Dusun Kandenan dan Dusun Kedungsingkil, sedangkan di dusun karangrejo hanya terdapat TK. Letak tersebut membuat warga yang berada di Dusun Karangrejo banyak yang menyekolahkan anaknya ke desa lain. Hal ini dikarenakan letak sekolah di desa lain lebih dekat dengan Dusun Karangrejo.

Selain permasalahan tempat, fasilitas yang terdapat pada sekolah utamanya jenjang sekolah dasar dirasa kurang terjaga. Menurut data yang diperoleh peneliti fasilitas yang umumnya terdapat pada sekolah dasar contohnya tempat sampah kamar mandi, air bersih, dan program UKS belum terjaga secara optimal. Berdasarkan hasil pemetaan swadaya tahun 2013 mengatakan sekolah-sekolah dasar yang terdapat pada Desa Karangrejo memiliki fasilitas umum yang kurang terawat.

3) Pelayanan Jasa di Bidang Pembinaan

Salah satu pelayanan jasa publik yang terdapat di Desa Karangrejo adalah pelayanan jasa dibidang pembinaan. Pembinaan yang diberikan adalah upaya pemerintahan desa untuk mengayomi

dan melindungi segenap masyarakat Desa Karangrejo. Bentuk-bentuk kegiatan pembinaan pada Desa Karangrejo adalah :

- a) Penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat atau sebaliknya, seperti sosialisasi program pemerintah ke masyarakat dengan melibatkan tokoh-tokoh yang ada dan lainnya.
- b) Penyelesaian permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, baik yang bersifat insiden maupun yang berjangka panjang.
- c) Sebagai mediator dalam kegiatan-kegiatan peningkatan pelayanan sosial dan keagamaan seperti kegiatan PKK, Posyandu, pembagian Raskin, Kelompok Keagamaan dan lainnya.

Peran Kepala Desa dalam pelayanan jasa publik belum terlihat nyata. Hal tersebut dapat dilihat dari masih terdapat beberapa permasalahan-permasalahan yang telah di sebutkan di atas. Pelayanan jasa publik perlu adanya perhatian khusus dari Kepala Desa untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan yang sudah ada. Hal tersebut dikarenakan pelayanan jasa publik merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah desa kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 67 ayat (2) Poin (e) Desa berkewajiban untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Desa. Atas amanat dari undang-undang

tersebut sudah seharusnya Kepala Desa untuk meningkatkan pelayanan jasa publik.

c. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik dibidang Administratif

Pelayanan administratif merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik. Pelayanan administratif tersebut yang dimaksud adalah pelayanan administratif dalam arti sempit. Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungan satu sama lain. Data dan Informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan intern atau ekstern (Silalahi, 2005: 5).

Pelayanan administratif yang ada pada pemerintahan Desa Karangrejo mayoritas pada prinsipnya hanya berupa pembuatan surat keterangan dan surat pengantar. Kemudian surat keterangan dan surat pengantar tersebut digunakan masyarakat yang membutuhkan pelayanan untuk mengurus ke dinas atau instansi lain yang dituju. Selain surat keterangan terdapat juga surat pernyataan dan surat kesaksian jual beli Tanah.

Pelayanan administratif untuk masyarakat pada Desa Karangrejo dapat dikatakan mudah. Hal ini berdasarkan pengamatan peneliti selama di lapangan masyarakat yang membutuhkan surat pengantar atau surat

keterangan tinggal tandang ke kantor desa kurang dari lima menit surat itu jadi. Permasalahannya terletak pada ada atau tidaknya Kepala Desa ketika itu. Jika Kepala Desa saat itu di kantor maka hari itu juga surat akan selesai, tetapi jika Kepala Desa lagi tidak ada di kantor maka surat tersebut belum tentu bisa selesai pada hari itu. Hal ini dikarenakan surat yang keluar dari desa harus melalui tanda tangan dari Kepala Desa. Permasalahan tersebut dapat teratasi dengan instruksi kepala desa yang memperbolehkan tanda tangan kepala desa diwakilkan dengan aparatur desa dengan catatan atas nama kepala Desa.

Pelayanan administratif pada Desa Karangrejo tidak hanya sebatas pada hari kerja di kantor Desa, melainkan Kepala Desa juga membuka pelayanan administratif sewaktu-waktu dibutuhkan masyarakat. hal ini sesuai dengan yang di jelaskan oleh Siswadi (2012:162) salah satu upaya peningkatan kualitas publik yaitu dengan pelaksanaan pelayanan yang semakin mudah. Dengan Kepala Desa membuka pelayanan administratif sewaktu-waktu semakin mempermudah masyarakat Desa untuk mendapatkan pelayanan publik.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

Berdasarkan hasil penyajian data yang telah disajikan sebelumnya, terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat tentang peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik. Baik secara langsung maupun tidak

langsung mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Adapun faktor-faktor tersebut adalah:

a. Faktor Pendukung

- 1) Tersedianya fasilitas pendukung pelayanan publik yang memadai

Fasilitas pendukung pelayanan publik salah satu hal yang penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik. Fasilitas pelayanan yang tidak memadai, menimbulkan keterlambatan mewujudkan hasil kerja nyata, dan tanpa tersedianya fasilitas yang mencukupi dalam organisasi maka pelayanan tidak terlaksana dengan maksimal. Setiap pekerjaan memerlukan fasilitas untuk memudahkan pelaksanaan tugas. Fasilitas disediakan guna mendukung perkerjaan manusia dalam mencapai tujuan organisasi yang diharapkan.

Pada Desa Karangrejo memiliki fasilitas sarana prasarana yang baik dan lengkap. Fasilitas tersebut mulai dari fasilitas pendidikan, perekonomian, kesehatan, sampai dengan fasilitas penunjang perekonomian. Dalam taraf desa berbagai fasilitas tersebut bisa di golongan memiliki fasilitas yang lengkap. Masyarakat desa mampu memanfaatkan fasilitas tersebut dengan baik sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa.

Tidak hanya dalam fasilitas untuk pelayanan umum, tetapi fasilitas penunjang pelayanan administratif pada kantor desa Karangrejo memiliki fasilitas yang cukup lengkap. Mulai dari komputer, mesin printer, mesin ketik mesin fax, suda tersedia di kantor kepala desa, dengan demikian Fasilitas tersebut mampu menjadi pendukung terjadinya pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik yang pada awalnya terlalu membutuhkan waktu yang lama, dengan fasilitas yang ada hanya membutuhkan waktu lebih singkat.

- 2) Tingkat peran serta masyarakat dalam perencanaan pembangunan yang cukup tinggi.

Perencanaan pembangunan akan tepat mengenai sasaran, terlaksana dengan baik dan bermanfaat hasilnya jika dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Kartasmita (1996:63) pembangunan haruslah dilaksanakan oleh rakyat dan untuk rakyat. Pandangan ini menunjukkan bahwa peran serta masyarakat sangat penting sebagai salah satu upaya agar pembangunan yang dilaksanakan sesuai dengan sasaran. Masyarakat perlu dilibatkan secara langsung bukan karena mobilisasi, melainkan sebagai partisipasi yang dilandasi oleh kesadaran.

Desa Karangrejo memiliki perkembangan tingkat pembangunan desa yang cukup tinggi, hal tersebut tercermin

dari jumlah fasilitas publik yang cukup lengkap. Pembangunan fasilitas publik yang terdapat pada Desa Karangrejo tak terlepas dari tingkat kesadaran masyarakat yang cukup tinggi. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat partisipasi masyarakat yang tinggi. Partisipasi masyarakat tercermin mulai dari perencanaan pembangunan sampai pelaksanaan pembangunan.

Tingginya tingkat partisipasi masyarakat dalam pembangunan membuat pembangunan yang ada dalam Desa Karangrejo dapat di implementasikan dengan baik. Pembangunan yang melibatkan masyarakat mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Dengan demikian tujuan dari Undang-undang Nomo 6 tahun 2014 tentang Desa yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan pelayanan Publik dapat terlaksanan. Hal tersebut menjadi salah satu faktor pendukung dari peran Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan publik.

- 3) Keharmonisan hubungan antara aparatur desa dan juga antar lembaga desa terjaga dengan baik.

Keharmonisan hubungan antara aparatur desa dan juga antar lembaga desa terjaga dengan baik merupakan salah satu faktor pendukung. Hubungan yang baik antar lembaga menunjukkan adanya komunikasi yang terjalin baik. Komunikasi antar lembaga mempunyai peranan yang sangat penting dalam

pembuatan kebijakan. Kebijakan dapat diputuskan jika Badan Permusyawaratan Desa yang merupakan salah satu lembaga yang ada di desa menyetujui kebijakan tersebut.

Desa Karangrejo sesuai dengan Undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa dalam menjalankan pemerintahan desa, pemerintah desa harus bekerja berdampingan dengan Lembaga Permusyawaratan Desa (BPD) dan juga harus menjalin hubungan baik dengan kelompok, instansi ataupun lembaga lain yang ada pada Desa Karangrejo untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Salah satu faktor kebijakan publik yang baik adalah terjalinnya hubungan yang baik antar komponen pemerintahan desa salah satunya BPD. Hubungan pemerintah desa Karangrejo dengan PBD Karangrejo terjalin dengan baik. Hal ini di buktikan dengan tidak adanya konflik yang terjadi dalam hubungan antara pemerintah Desa Karangrejo dengan BPD Karangrejo.

Selain menjaga keharmonisan antar lembaga, sebagai salah satu faktor pendukung kebijakan publik yang baik adalah terjalinnya hubungan yang baik antar aparatur desa. hubungan yang baik antar aparatur merupakan salah satu kunci sukses dari keberhasilan pelayanan yang di berikan pemerintah desa kepada masyarakat desa. Hubungan Kepala Desa Karangrejo dengan aparatur desa terjalin dengan baik. Selama kepeimpinan Bapak

Muchni selaku Kepala Desa Karangrejo belum ada terjadi suatu permasalahan antar aparatur. Hubungan ini di jaga baik dengan menerapkan sistem komunikasi yang rutin di adakan setiap dua pekan sekali. Keharmonisan ini merupakan salah satu peran Kepala Desa untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik.

b. Faktor Penghambat

1) Kedisiplinan aparatur yang kurang.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai pelayan negara dan pelayan masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke empat, yang meliputi aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi “melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa”. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan.

Salah satu faktor penentu baiknya kualitas pelayanan publik adalah kedisiplinan aparatur. Sesuai dengan pendapat Nusa (2015 : 2) Faktor yang berpengaruh dalam pelayanan publik di

daerah adalah : a) tata cara pelayanan, b) Rendahnya pendidikan aparatur, dan c) Disiplin kerja. Disiplin kerja mempunyai peran yang sangat penting dalam pelayanan publik. Pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik jika aparaturnya mempunyai kedisiplinan yang baik.

Di Desa Karangrejo berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa tingkat kedisiplinan aparatur masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari kedatangan aparatur desa yang di peraturannya jam 08.00 WIB tetapi kenyataannya datang pukul 09.00 WIB. Tidak hanya dalam hal keterlambatan kedatangan aparatur desa, tetapi juga kehadiran aparatur desa banyak yang tidak datang ke kantor desa tanpa keterangan yang jelas. Ketidak disiplin aparatur desa ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Sehingga menghambat terwujudnya kualitas pelayanan publik yang baik.

- 2) Tidak adanya *Job Description* yang membuat tumpang tindihnya pekerjaan antar aparatur desa.

Sebuah organisasi perlu adanya deskripsi jabatan (*job description*) untuk menanggulangi terjadinya tumpang tindih tugas dan wewenang. Deskripsi tugas dalam suatu jabatan menjadi penting mengingat hal ini bisa dijadikan acuan untuk menilai efektivitas kinerja dari pemegang jabatan. Melalui

deskripsi tugas jabatan bisa di tarik suatu tolok ukur efektivitas kinerja pemegang jabatan.

Permasalahan yang terjadi dalam pemerintahan Desa Karangrejo sering terjadi tumpang tindih tugas dan wewenang. Berdasarkan observasi peneliti mengungkapkan bahwa terjadinya tumpang tindih wewenang terjadi karena tidak adanya penjabaran dari tugas masing-masing aparatur desa yang ada. Aparatur Desa melakukan pekerjaan berdasarkan kebiasaan dari aparatur itu sendiri, hal ini mengakibatkan pekerjaan yang dilakukan aparatur sering tidak sesuai dengan jabatannya. Peneliti menjumpai bahwa yang membuat laporan keuangan desa yang seharusnya Kepala Urusan Keuangan tetapi pada kenyataannya adalah Kepala Urusan Pemerintahan.

Tumpang tindih kewajiban ini peneliti menganggap sangat menghambat keefektifan pelayanan publik. Selain itu keadilan tugas antar aparatur desa juga kurang. Jika hal ini di biarkan maka kemungkinan terjadinya konflik antar aparatur sangat besar, hal ini dikarenakan aparatur yang keahliannya lebih memiliki tugas yang lebih besar dari pada aparatur yang kurang memiliki keahlian. Maka dari itu tidak adanya *Job Description* menjadi salah satu faktor penghambat dalam menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik.

- 3) Tidak adanya *Standar Operating Procedure* (SOP) dan juga *Standar Pelayanan Minimal* (SPM) sehingga tingkat pelayanan publik desa tidak bisa diukur dengan akurat.

Standar Operating Procedure (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Sedangkan *Standar Pelayanan Minimal* (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

SOP dan SPM di susun dan dilaksanakan dengan tujuan setiap instansi pemerintahan dengan unit terkecil memiliki dan melaksanakan SOP masing-masing sehingga dapat tercapainya SPM sebagai tolok ukur pelayanan publik. Selain hal tersebut dengan adanya SOP dan SPM mampu menyempurnakan proses penyelenggaraan pemerintahan dan juga kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Pada Desa Karangrejo pemerintah desa tidak memiliki SOP dan SPM sehingga untuk tolok ukur penilaian kualitas pelayanan publik tidak bisa dilakukan. Jika tolok ukur penilaian kualitas pelayanan publik tidak bisa di selenggarakan maka peningkatan kualitas pelayan publik juga akan terkendala. Maka

dari itu tidak adanya SOP dan SPM menjadi salah satu penghambat peran Kepala Desa dalam pelayanan publik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik pada Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

Kepala Desa merupakan kepala pemerintahan desa yang mempunyai amanah dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa untuk meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa untuk mempercepat perwujudan kesejahteraan umum. Adanya Undang-Undang tentang Desa tersebut membuat Kepala Desa untuk ikut berperan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Kepala Desa yang dimaksud adalah Kepala Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. Peran Kepala Desa dalam pelayanan publik di lihat dari tiga aspek yaitu Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik di bidang pembangunan, peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik di bidang jasa dan peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik dibidang Administratif.

a) Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Pembangunan

Peran Kepala Desa Karangrejo dalam bidang pembangunan dinilai baik dengan melibatkan masyarakat Desa dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan. Aspirasi masyarakat dalam pembangunan

banyak yang diterima menjadi rencana pembangunan. Hal tersebut menunjukkan Kepala Desa tidak hanya menerapkan komunikasi dari atas ke bawah melainkan juga menerapkan komunikasi dari bawah ke atas (*Bottom Up*). Tetapi dalam pelayanan pembangunan masih terdapat permasalahan-permasalahan yang terjadi antara lain pemanfaatan fasilitas publik yang masih kurang optimal, fasilitas publik banyak yang rusak karena kurang terawat dan juga kesadaran masyarakat dalam merawat dan menjaga fasilitas publik yang masih rendah.

b) Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik di Bidang Jasa

Pelayanan jasa publik yang terdapat pada Desa Karangrejo adalah dalam bentuk pelatihan-pelatihan kepada masyarakat Desa untuk meningkatkan kemampuan dan taraf perekonomian. Selain pelatihan tersebut Pemerintah Karangrejo juga bekerja sama dengan instansi, lembaga dan kelompok masyarakat desa untuk mewujudkan pelayanan jasa publik di bidang kesehatan, pendidikan dan juga pendampingan. Peran Kepala Desa dalam pelayanan jasa publik belum terlihat nyata. Hal tersebut dapat dilihat dari masih terdapat beberapa permasalahan-permasalahan yang terdapat dalam sarana pelayanan jasa publik, permasalahan tersebut antara lain Fasilitas kesehatan yang masih belum tersebar ke seluruh dusun dan juga tersedianya obat-obatan yang kurang lengkap, di bidang pendidikan yang memiliki fasilitas penunjang pendidikan di masing-masing sekolah yang kurang memadai dan juga lokasi pendidikan yang dirasa jauh oleh masyarakat Dusun Karangrejo.

Pelayanan jasa publik perlu adanya perhatian khusus dari Kepala Desa untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan yang sudah ada. Hal tersebut dikarenakan pelayanan jasa publik merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah desa kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 67 ayat (2) Poin (e) Desa berkewajiban untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Desa. Atas amanat dari undang-undang tersebut sudah menjadi kewajiban Kepala Desa untuk meningkatkan pelayanan jasa publik.

c) Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik di Bidang Administratif

Pelayanan administratif yang ada pada pemerintahan Desa Karangrejo pada prinsipnya hanya berupa pembuatan surat keterangan dan surat pengantar serta pengarsipan data-data yang berkaitan dengan pelayanan desa. Pelayanan Administratif berupa pelayanan langsung untuk urusan Surat menyurat Kepala Desa tidak membatasi waktu kepada Masyarakat Desa Karangrejo dalam mendapatkan pelayanan administratif. Dimanapun dan kapanpun membutuhkan pelayanan administratif Kepala Desa bersedia untuk melayani masyarakat Desa Karangrejo. Kebijakan Kepala Desa ini masih belum diketahui oleh beberapa masyarakat, sehingga sebagian masyarakat masih mengeluhkan sulitnya menemui Kepala Desa.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

a) Faktor Pendukung

Faktor pendukung peran Kepala Desa dalam Pelayanan publik antara lain:

1) Tersedianya fasilitas pendukung pelayanan publik yang memadai.

Fasilitas publik yang terdapat pada Desa Karangrejo merupakan salah satu desa yang memiliki fasilitas publik yang lengkap. Fasilitas tersebut meliputi fasilitas perekonomian, fasilitas pendidikan, fasilitas kesehatan sampai dengan fasilitas keamanan lingkungan juga terdapat di Desa Karangrejo. Fasilitas-fasilitas tersebut mampu menjadi pendukung terjadinya pelayanan publik yang baik. Tidak hanya fasilitas umum, fasilitas penunjang pelayanan administratif pada kantor desa juga memiliki fasilitas yang lumayan lengkap. Sehingga dengan adanya fasilitas tersebut aparatur desa mampu mempersingkat pelayanan administratif yang di berikan.

2) Tingkat peran serta masyarakat dalam perencanaan pembangunan yang cukup tinggi.

Peran serta masyarakat desa dalam pembangunan Desa Karangrejo dinilai cukup tinggi. Hal ini berdasarkan tingkat kehadiran warga desa yang dilibatkan dalam perencanaan desa mencapai 75% sedangkan usulan warga yang di terima dalam perencanaan pembangunan mencapai 50% dari semua usulan. Data tersebut menunjukkan bahwa peran serta

masyarakat dalam perencanaan pembangunan desa cukup tinggi. Peran serta masyarakat tersebut penting untuk menjamin pembangunan desa sebesar-besarnya di peruntukkan untuk kesejahteraan masyarakat desa.

- 3) Keharmonisan hubungan antara aparatur desa dan juga antar lembaga desa terjaga dengan baik.

Keharmonisan hubungan antar aparatur desa dan juga antar lembaga desa terjalin dengan baik. Hal tersebut terbukti dengan adanya kerjasama yang baik antara Pemerintah Desa dengan BPD dan juga seluruh lembaga, instansi dan kelompok masyarakat dalam setiap kebijakan Kepala Desa. Kepala Desa dalam menentukan kebijakan yang menyangkut seluruh kepentingan Masyarakat Desa selalu melibatkan BPD dan juga seluruh lembaga, instansi dan kelompok masyarakat. Semuanya saling bekerja sama untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

- b) Faktor Penghambat

Faktor penghambat peran kepala desa dalam pelayanan publik antara lain:

- 1) Kedisiplinan aparatur yang kurang,

Kedisiplinan menurut Nusa (2015:2) merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik. Pada Desa Karangrejo salah satu faktor penghambat pelayanan publik adalah tingkat kedisiplinan aparatur yang kurang. Hal ini tercermin dengan kedatangan aparatur yang tidak sesuai dengan jadwal, dan juga beberapa aparatur yang tidak masuk kerja tanpa keterangan

yang jelas. Permasalahan ini terjadi hampir setiap hari selama peneliti melakukan penelitian. Sayangnya permasalahan ini tidak di anggap serius oleh Kepala Desa, terbukti dengan tidak adanya tindakan tegas dari kepala desa dalam menindak aparatur desa yang kurang disiplin.

- 2) Tidak adanya *Job Description* yang membuat tumpang tindihnya pekerjaan antar aparatur desa,

Deskripsi tugas (*Job Description*) dalam suatu jabatan menjadi penting mengingat hal ini bisa dijadikan acuan untuk menilai efektivitas kinerja dari pemegang jabatan. Melalui deskripsi tugas jabatan bisa di tarik suatu tolok ukur efektivitas kinerja pemegang jabatan. Pada Pemerintahan Desa Karangrejo belum ada deskripsi jabatan yang menjadi acuan aparatur desa dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Hal ini berdampak pada permasalahan tumpang tindihnya tugas dan kewajiban aparatur desa, sehingga efektifitas pelayanan publik juga ikut terganggu.

- 3) Tidak adanya *Standar Operating Procedure* (SOP) dan juga Setandar Pelayanan Minimal (SPM) sehingga tingkat pelayanan publik desa tidak bisa diukur dengan akurat.

Standar Operating Procedure (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Sedangkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang

merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Pada Desa Karangrejo pemerintah desa tidak memiliki SOP dan SPM sehingga untuk tolok ukur penilaian kualitas pelayanan publik tidak bisa dilakukan. Jika tolok ukur penilaian kualitas pelayanan publik tidak bisa di selenggarakan maka peningkatan kualitas pelayanan publik juga akan terkendala

B. Saran

Peneliti memberikan beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan agar peran Kepala Desa dalam pelayanan publik di Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung tersebut dapat dijalankan dengan optimal untuk pelaksanaan selanjutnya. Rekomendasi tersebut meliputi:

1. Peneliti merekomendasikan untuk membentuk struktur kepengurusan khusus yang memiliki wewenang untuk mengoptimalkan fasilitas publik yang belum teroptimalkan dengan maksimal. Kepengurusan tersebut diharapkan mampu fokus pada pemanfaatan fasilitas publik seperti Pasar, Gedung Pertemuan dan Gedung Kompos yang belum termanfaatkan.
2. Guna menanggulangi permasalahan fasilitas kesehatan, peneliti merekomendasikan untuk membangun fasilitas kesehatan pada dusun karangrejo. Hal tersebut Mengingat letak antar dusun yang ada pada desa Karangrejo terpisah oleh persawahan yang cukup luas, sehingga dusun Karangrejo terpisah dari kedua dusun yang lain yaitu dusun

Kandenan dan dusun Kedungsingkil. Selain hal tersebut pada dusun karangrejo belum terdapat fasilitas kesehatan.

3. Kedisiplinan aparatur merupakan salah satu faktor terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Peneliti merekomendasikan agar pemerintah Desa mampu Meningkatkan kedisiplinan aparatur desa dengan mencantumkan sanksi yang tegas bagi aparatur yang melanggar. Dengan adanya sanksi yang tegas maka akan memunculkan efek jera yang kemudian mampu meningkatkan kedisiplinan aparatur Desa.
4. Peneliti merekomendasikan untuk membuat Deskripsi Jabatan (*Job Description*) kepada masing-masing aparatur sehingga tugas dan wewenang masing-masing aparatur tergambar secara jelas. Harapan ke depan dengan adanya Deskripsi Jabatan tidak ada lagi tumpang tindih tugas dan kewenangan di lapangan.
5. Peneliti merekomendasikan untuk membuat *Standar Operating Procedure* (SOP) dan juga Setandar Pelayanan Minimal (SPM) dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Harapannya dengan adanya SOP dan juga SPM penilaian tentang kualitas pelayanan publik akan semakin mudah. Sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik akan lebih mudah.
6. Untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia dalam pemerintah Desa, peneliti menyarankan adanya pelatihan khusus untuk aparatur desa tentang pemanfaatan teknologi, contohnya pelatihan komputer. Dengan

kemampuan aparatur desa yang mampu memanfaatkan teknologi akan mampu melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan deskripsi pekerjaan masing-masing aparatur.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makasar: Andi Offset.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan ilmu social lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Bungin, Burhan. 2010. *Penelitian Kualitatif*. Cetakan keempat. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Creswell, John W. 2012. *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Creswell, John W. 2014. *Penelitian Kualitatif dan Disain Riset Memilih Diantara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Data Profil Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung Tahun 2013
- Dayaksini, Tri. 2012. *Psikologi Sosial*. Malang: UMM Press.
- Dokumen Pemetaan Swadaya Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung tahun 2013
- Dwiyanto, Agus., et al. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hinton, Peter. 1993. Quality. Didalam John Wilson, dan Peter Hinton (Eds), *Public Service in The 1990's: Issues in Public Services Fiance and Management*, Great Britain by Tudor Business Publishing Ltd.
- Hutasoit, 2011. *Pelayanan Prima, Teori dan Aplikasi*. Jakarta:Magna Script Publishing.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju.
- Islamy, M. Irfan. 1999. "Profesionalisasi Pelayanan Publik". *Mimeo*, makalah disampaikan dalam acara seminar "Pelatihan Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah Daerah dalam Era Globalisasi", pada tanggal 12 Oktober 1999, di Kabupaten Trenggalek.

- Ismail, et.al. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Kartini, Kartono. 1998. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Raja Grafiika Persada.
- Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Menon, Maria E. 2002. *Perceptions of Pre-Service and In-Service Teachers Regarding the Effectiveness of Elementary School Leadership in Cyprus*. The International Journal of Educational Management. 16 February, p.91-97.
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ndraha, Taliziduhu. 2000. *Teori Budaya Organisasi*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Noor, Irwan. 2001. *Mensoalkan Makna Haqiqi Pelayanan Publik*, Jurnal Administrasi Negara. Vol.1 No.2. Maret 2001. FIA Universitas Brawijaya Malang.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 tentang Desa.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksana Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang desa
- Robbins, Stephen P. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks
- Sabtoni, Anang, dkk. 2005. *Prakarsa Desentralisasi dan Otonomi Desa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saparin.1986. *Tata Pemerintahan dan Administrasi Pemerintahan Desa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak., et al. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implemetasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswadi, Edi. 2012. *Birokrasi Masa Depan Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Efektif dan Prima*. Bandung: Mutiara Press.
- Soekanto, Soerjono. 2014. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Jakarta.
- Sugiyanto. 2014. *Peranan Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. Jurnal STIA Asmi Solo.
- Susilo dan Durrotun. 2006. *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan (Study Empiris Pada Departemen Agama Kabupaten Kendal dan Departemen Agama Kota Semarang)*. Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi, vol. 3 no. 2
- Sutrisno, Edi. 2013. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tadjudin. 1997. *Menciptakan SDM Bermutu*. Usahawan, No 1, Tahun XXVI, Januari.
- Thoha, M. 1994. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Thoha, Miftah. 1995. *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Jakarta: Penerbit Rajawali.
- Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen IV
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
- Widjaja, HAW. 2003. *Otonomi Desa*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wigati, Asih. 2015. *Implementasi Penataan lingkungan Permukiman Berbasis Komunitas (PLBK) Melalui Pengembangan Kawasan Minapolitan (Studi di Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung)*. Jurnal Vol III, No. 6 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

- Wijaya, A.F., 2007. *Perkembangan Ilmu Administrasi Dalam Perspektif Governance dan New Public Management: Beberapa Implikasi Teoritis dan Praktis*, Makalah Disampaikan dalam seminar dan lokakarya nasional, Malang 2007.
- Zainal, Veithzal Rivai, dkk. 2014. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada





DAFTAR LAMPIRAN



Lampiran 1 Surat Keterangan Riset



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 6724/UN.10.3/PC/2016

Lampiran : -

Perihal : Riset

Kepada : Yth. Kepala Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan Riset/Survey bagi mahasiswa:

Nama : Yoan Furi Andriyansah

Alamat : Dusun Karangrejo, (RT/RW 03/06) Desa Karangrejo, Kec. Boyolangu, Kab. Tulungagung

NIM : 125030100111021

Program Studi: Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik (Studi pada Pemerintah Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung)

Lokasi : Ds. Karangrejo, Kec. Boyolangu, Kab. Tulungagung

Lamanya : 1 (Satu) Bulan

Peserta : 1 (Satu) Orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Malang, 28 April 2016

Mengetahui,

a.n Dekan

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Yuliana Yuliana Mardanti, M. Si
NIP. 19660524 200212 2 002

Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melakukan Riset**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
KECAMATAN BOYOLANGU
DESA KARANGREJO**

Jln. Raya Karangrejo No. 01 Kec. Boyolangu Kab. Tulungagung

SURAT KETERANGAN

Nomor : 145 / 248 / 403.11 / 2016

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : MUCHNI
Jabatan : Kepala Desa Karangrejo

dengan ini menerangkan bahwa

N a m a : YOAN FURI ANDRIYANSAH
NIK : 3504022706930002
Tempat / Tgl Lahir : Tulungagung, 27-06-1993
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Status : Belum Kawin
Alamat : RT 03/ RW 06 Desa Karangrejo Kec. Boyolangu, Tulungagung

Telah melakukan penelitian di Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 13 Mei 2016

Desa Karangrejo



Lampiran 3 Pedoman Wawancara

A. Pemerintah Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

1. Apa saja pelayanan publik yang dilayani oleh pemerintah Desa Karangrejo?
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan? Apa yang menjadi tolak ukur penilaian kualitas pelayanan publik pada pemerintahan Desa Karangrejo?
3. Bagaimanakah proses pengambilan keputusan yang di ambil oleh Kepala Desa?
4. Adakah rapat atau musyawarah rutin yang dilakukan oleh seluruh aparatur desa setiap bulannya? Jika ada setiap kapan pertemuan tersebut dilakukan dan apa yang paling sering di bahas dalam pertemuan tersebut?
5. Bagaimana proses perencanaan pembangunan desa? Siapa saja yang menyusun perencanaan pembangunan desa?
6. Bagaimana hubungan antar lembaga yang ada pada Desa Karangrejo?
7. Apakah ada pelayanan jasa publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Karangrejo? Apa saja bentuk pelayanan publik tersebut?
8. Bagaimana prosedur pelayanan jasa yang diberikan oleh pemerintah Desa? apa saja fasilitas pelayanan jasa yang ada pada Desa Karangrejo?
9. Apa saja pelayanan administratif yang dilayani oleh pemerintah desa Karangrejo?
10. Apakah ada biaya yang harus di tanggung masyarakat dalam memperoleh pelayanan? Jika ada berapa dan buat apa biaya tersebut?
11. Apa saja fasilitas pelayanan administratif yang ada pada kantor desa?
12. Selama Kepala Desa yang Sekarang menjabat apa pernah masyarakat desa komplain terhadap pelayanan yang diberikan?
13. Permasalahan-permasalahan apa yang biasanya di tangani oleh pemerintah desa? apakah maslah tersebut dapat selesai?

14. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam terlaksana pelayanan publik?
15. Apa yang menjadi faktor pendukung dalam terlaksananya pelayanan publik?

B. Masyarakat Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

1. Menurut Anda, sudah baikkah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa?
2. Menurut Anda bagaimana kondisi fasilitas umum yang ada ? apakah sudah memenuhi kebutuhan warga fasilitas umum tersebut?
3. Bagaimana progres pembangunan pada desa ini?
4. Menurut Anda, sudah baikkah pelayanan jasa publik yang diberikan oleh pemerintah desa?
5. Apakah pelayanan jasa tersebut sudah Anda rasakan?
6. Bagaimana menurut Anda tentang pelayanan administratif yang diberikan?
7. Apakah Anda mudah mendapatkan surat pengantar dari desa?
8. Apakah ada yang menjadi kendala Anda saat membutuhkan pelayanan publik?

Lampiran 6 Dokumentasi Peneliti Selama Penelitian



Foto peneliti bersama Kepala Desa dan Aparatur Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung



Foto Ibu Agustiorini Kaur Pembangunan yang sedang membuat laporan pembangunan.



Musyawarah antara aparaturnya desa dengan BPD, Ketua RT/RW, PKK, LPM, Karangtaruna dan tokoh Masyarakat dalam penyusunan kegiatan peringatan hari Kemerdekaan Republik Indonesia Ke-71.



Kantor Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung



Gedung Serba Guna Salah Satu Fasilitas Umum Desa Karangrejo Kecamatan Boyolangu



Pembangunan Tangkis Saluran Sungai yang Masih Berumur 3 Bulan Kondisinya Sudah Rusak.

CURRICULUM VITAE

Nama : Yoan Furi Andriyansah

Nomor Induk Mahasiswa : 125030100111021

Tempat dan Tanggal Lahir : Tulungagung, 27 Juni 1993

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Pendidikan : 1. SDN Karangrejo 1

2. SMPN 3 Tulungagung

3. SMAN 1 Kedungwaru Tulungagung

Alamat Asal : RT 03/ RW 06 Dusun Karangrejo Desa Karangrejo
Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung

Alamat (di malang) : Jl. Srigading dalam No. 60 Kelurahan Jati Mulya
Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

E-mail : yoanfuria@gmail.com

Nomor HP : 085755646465

