**ANALISA PENGARUH KEPIMPINAN KEPALA DESA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DESA BONGKOT BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009**

**Skripsi**

**Usul Penelitian untuk Skripsi S-1**

**Program Studi Ilmu Hukum**

****

**Diajukan oleh :**

**YUNUS RAHMADANI**

**NIM : 212374201012**

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS DARUL ‘ULUM**

**JOMBANG**

**2025**

**ANALISA PENGARUH KEPIMPINAN KEPALA DESA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DESA BONGKOT BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009**

**Skripsi**

**Usul Penelitian untuk Skripsi S-1**

**Program Studi Ilmu Hukum**

****

**Diajukan oleh :**

**YUNUS RAHMADANI**

**NIM : 212374201012**

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS DARUL ‘ULUM**

**JOMBANG**

**2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISA PENGARUH KEPIMPINAN KEPALA DESA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DESA BONGKOT BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009

**Dipersembahkan oleh:**

**YUNUS RAHMADANI**

NIM : 212374201012

Diajukan Guna Memperoleh Derajat S-1

Pada Fakultas Hukum Universitas Darul `Ulum

**DISETUJUI**

Pembimbing Utama, Pembimbing Kedua,

**Prof. Dr. H. Kuswanto. SH.,MH Muhammad Ajid Husain. S.H., M.H**

**NIDN : 0726086102 NIDN : 070902940**

**PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISA PENGARUH KEPIMPINAN KEPALA DESA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DESA BONGKOT BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009**

**Disusun Oleh:**

**YUNUS RAHMADANI**

NIM : 212374201012

Dipertahankan di hadapan Dewan Penguji

Pada tanggal 3 Agustus 2025 dan dinyatakan

telah memenuhi syarat

**Dewan Penguji**

1. **Prof. Dr. H. Kuswanto. S.H., M.H.**

**NIDN : 0726086102**

1. **Muhammad Ajid Husain, S.H., M.H.**

**NIDN : 0709029402**

1. **Hj. Rini Winarsih. SH., M.H.**

**NIDN : 0703126405**

Jombang, 3 Agustus 2025

Dekan,

**Dr. Romlan, S.H., Sp.N., M.Hum.**

**NPP : 890101080**

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

**YUNUS RAHMADANI**

NIM : 212374201012

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul

**ANALISA PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DESA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DESA BONGKOT BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009**

1. Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan di dalam Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di Perguruan Tinggi manapun. Pengambilan karya orang lain dalam Skripsi ini dilakukan dengan menyebutkan sumbernya sebagaimana tercantum dalam Daftar Pustaka.
2. Tidak keberatan untuk dipublikasikan oleh Universitas Darul 'Ulum Jombang dengan sarana apapun, baik seluruhnya atau sebagian, untuk kepentingan akademik/ilmiah yang non komersial sifatnya.

Demikian Pernyataan ini penulis buat dengan sadar dan sebenar-benarnya.

Jombang, 3 AGUSTUS 2025

Membuat pernyataan,

**YUNUS RAHAMDANI**

NIM 212374201012

MOTTO

“ -Jika bukan karena Allah yang mampukan, aku mungkin sudah lama menyerah ”

**(Qs. Al- Insyirah: 5-6)**

“ *Jika aku menyerah sekarang, aku akan menyesalinya nanti* ”

-Monkey D. Luffy-

**PERSEMBAHAN**

**Skrisi ini kupersembahkan kepada :**

1. **Ayah dan Ibu yang kucintai dan kuhormati**
2. **Mbak dan Adek yang kucintai dan kusayangi**
3. **Pacar dan Sekaligus Calon istri tercinta Siti Kusnul Kotimah**
4. **Sahabat-sahabatku waktu SMK dan Sekampus**
5. **Almamaterku Universitas Darul `Ulum Jombang**

**ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pemerintah yang baik, terutama di tingkat desa yang berhubungan langsung dalam masyarakat. Kepimpinan kepala desa memegang peran strategis dalam menentukan arah kebijakan dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam mengkaji masalah ini yaitu yuridis empiris, dengan menggunkaan pendekatan kualitatif. Selanjutnya untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dengan kepala desa dan tokoh masyarakat, disertai observasi dan dokumentasi sehingga pada akhirnya dapat menghantarkan dan penarikan pada kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kepimpinan kepala desa di Desa Bongkot tergolong partisipatif dan komunikatif, yang ditunjukan melalui keterbukaan dalam mengambil aspirasi masyarakat, kemauan untuk berinovasi melalui pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan sumber daya manusia di lingkungan pemerintahan desa. Kepala desa yang dinilai mampu menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara perangkat desa dengan masyarakat, serta menunjukan sikap tanggap terhdap berbagai keluhan masyarakat. Namun demikian, tantangan tetap muncul, seperti halnya keterbatasan infrastruktur teknologi dan kebutuhan pelatihan lebih bagi aparatur desa.

Demikian hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepimpinan kepala desa memilki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Bongkot. Analisa dari penelitian ini adalah pentingnya memperkuat kapasitas kepimpinan kepala desa melalui pelatihan berkelanjutan, serta dukungan kebijakan dari pemerintahan daerah untuk mendorong transformasi pelayanan pulik di tingkat desa secara lebih merata dan adil berkelanjutanya.

**ABSTRAK**

*Public service is a crucial element in good governance, particularly at the village level, which directly impacts the community. The leadership of the village head plays a strategic role in determining policy direction and the effectiveness of public services. This is based on applicable laws and regulations, particularly Law Number 25 of 2009 concerning Public Services.*

*The author employed a juridical-empirical research method in examining this issue, employing a qualitative approach. Furthermore, data collection included in-depth interviews with the village head and community leaders, along with observation and documentation, ultimately leading to conclusions.*

*The results of this study indicate that the village head's leadership in Bongkot Village is participatory and communicative, demonstrated by his openness to community aspirations, willingness to innovate through the use of information technology, and the development of human resources within the village government. The village head is considered capable of creating harmonious working relationships between village officials and the community and demonstrating responsiveness to various community complaints. However, challenges remain, such as limited technological infrastructure and the need for further training for village officials.*

*Thus, the results of this study can be concluded that village head leadership has a significant influence on improving the quality of public services in Bongkot Village. The analysis of this study highlights the importance of strengthening village head leadership capacity through ongoing training and policy support from the local government to encourage a more equitable and sustainable transformation of public services at the village level.*

**KATA PENGANTAR**

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ ٱللَّٰهِ وَبَرَكَاتُهُ

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang senantiasa memberikan Rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Merupakan suatu kebahagiaan tersendiri bagi penulis dengan keterbatasan kemampuan hingga mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini sebagai kewajiban untuk memenuhi gelar Sarjana Hukum dalam bidang Ilmu Hukum Universitas Darul ‘Ulum Jombang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapatkan bantuan moril maupun materiil yang tak terhingga, untuk itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Amir Maliki Abitholla, Selaku Rektor Universitas Darul ‘Ulum Jombang.
2. Bapak Dr. H. Romlan, S.H, Sp.N., M.HI. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Darul ‘Ulum Jombang.
3. Bapak Prof. Dr. H. Kuswanto. S.H, M.H. Selaku Dosen Pembimbing I dan sekaligus Penguji dalam sidang skripsi
4. Bapak Muhammad Ajid Husain. S.H, M.H. Selaku Dosen Pembimbing II dan sekaligus Penguji dalam sidang skripsi
5. Bapak/Ibu. Dosen Fakultas Hukum Universitas Darul ‘Ulum Jombang.
6. Seluruh karyawan dan staf Fakultas Hukum Universitas Darul ‘Ulum Jombang
7. Orang tua penulis Ayahanda Liadi dan Ibunda Sarotin tercinta, karena keduanya penulis bisa seperti saat ini. Terimakasih atas do’a restunya, semangat serta kasih sayangnya kepada penulis serta memberikan bantuan baik moral maupun spiritual, hingga saya dapat menyelesaikan Studi Jenjang Strata I Ilmu Hukum (SH) pada Fakultas Hukum Universitas Darul ‘Ulum Jombang.
8. Mbak dan Adek yang selalu memberikan do’a restunya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Studi Jenjang Strata I Ilmu Hukum (SH).
9. Untuk Pacar aku sekaligus Calon istri tercinta Siti Kusnul Kotimah yang selalu memberikan motivasi dan do’a restunya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Studi Jenjang Strata I Ilmu Hukum (SH).
10. Teman-teman sekampus yang telah membantu saya baik secara langsung mau pun tidak langsung dan telah bersedia bertukar pikiran

Penulis menyadari atas keterlibatan dan kelemahan dalam penulisan skripsi ini yang hasilnya masih jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Akhirnya tiada kata yang pantas penulis sampaikan selain ucapan syukur alhamdulillah dan terimakasih atas terselesainya skripsi ini dan semoga hasil karya ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT., senantiasa memberikan kemudahan dalam perjalanan hidup kita, Amin.

Jombang, 3 AGUSTUS 2025

YUNUS RAHMADANI

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL ii

PERSETUJUAN iii

PENGESAHAN iv

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI v

MOTTO vi

PERSEMBAHAN vii

ABSTRAK .viii

KATA PENGANTAR x

DAFTAR xii

**BAB I PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang 1
2. Perumusan Masalah 5
3. Tujuan Penelitian 5
4. Manfaat Penelitian 5
5. Metode Penelitian 6

1.5.1 Jenis Penelitian 6

1.5.2 Lokasi Penelitian 7

1.5.3 Sumber Data 7

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data 8

1.5.5 Pengolahan dan Analisa Data 9

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Penelitian Terdahulu 11

2.2 Kajian Teori 14

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik 14

2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik 19

2.2.3 Kepemimpinan 21

2.3 Kerangka Berfikir 37

**BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

3.1 Deskripsi Data Penelitian 39

3.1.1 Tentang Desa Bongkot 39

3.1.2 Visi dan Misi Desa Bongkot 44

3.1.3 Struktur Desa Bongkot 46

3.2 Hasil Penelitian 47

3.2.1 Dampak Positif Kepemimpinan Kepala Desa Bongkot Terhadap Pelayanan Publik Di Desa 58

3.2.2 Dampak Negatif Kepemimpinan Kepala Desa Bongkot Terhadap Pelayanan Publik Di Desa 61

3.3 Pembahasan 62

3.3.1 Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bongkot 62

3.3.2 Karakteristik Kepimpinan Kepala Desa Bongkot 64

3.3.3 Kualitas Pelaksanaan Kepimpinan Kepala Desa Bongkot Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang

No.25 Tahun 2009 66

**BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

4.1 Kesimpulan 70

4.2 Saran 71

**DAFTAR PUSTAKA**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Secara etimilogi kata Desa berasal Bahasa sansekerta, Desa yang berarti tanah air, tanah asal, atau tanah kelahiran. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan hak asal usul dan adat istiadat yang di akui dalam Pemerintahan Nasional dan berada di kabupaten dan dari kabupaten ke camat dan langsung ke pemerintahan desa.[[1]](#footnote-1)

Desa dan kelurahan adalah dua satuan pemerintahan terendah dengan status berbeda. Desa adalah satuan pemerintahan yang diberi hak otonomi adat sehingga merupakan badan hukum. Sedangkan kelurahan adalah satuan pemerintahan administrasi yang hanya merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah kabupaten/kota. Dengan demekian, kelurahan bukan badan hukum melainkan hanya sebagai tempat beroperasinya pelayanan pemerintah dari pemerintah kabupaten/kota di wilayah kelurahan setempat. Sedangkan desa adalah wilayah dengan batas-batas tertentu sebagai kesatuan masyarakat hukum (adat) yang berhak mengatur dan mengurus urusan masyarakat setempat berdasarkan asal usulnya.[[2]](#footnote-2)

Penduduk desa biasanya terlibat dalam sektor pertanian, peternakan, perikanan, dan sektor-sektor lainnya yang terkait dengan sumber daya alam di sekitar desa. Desa juga menjadi tempat bagi kehidupan masyarakat yang memiliki kebudayaan, adat istiadat, dan tradisi khas. Di Indonesia, desa memiliki struktur pemerintahan sendiri yang disebut dengan Pemerintahan Desa. Setiap desa dipimpin oleh seorang Kepala Desa yang merupakan pemimpin eksekutif di tingkat desa. Pemerintahan desa bertanggung jawab dalam mengurus kepentingan masyarakat desa, seperti pembangunan, infrastruktur, kesejahteraan sosial, kesehatan, pendidikan, dan lain sebagainya.

Desa juga merupakan unit administratif yang berfungsi dalam administrasi pemerintahan. Dalam administrasi pemerintahan, desa memiliki batas wilayah yang jelas dan memiliki tugas-tugas tertentu dalam pengelolaan administrasi, seperti pencatatan kependudukan, surat menyurat, dan administrasi lainnya yang berkaitan dengan masyarakat desa. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Indonesia telah mengambil langkah untuk memberikan perhatian lebih pada pembangunan dan pemberdayaan desa melalui program-program seperti Program Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa (P3MD). Tujuan dari program ini adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa, mengurangi kesenjangan antara desa dan kota, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan di tingkat desa.[[3]](#footnote-3)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2024 pasal 1 yang dimaksud dengan Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang di akui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Masyarakat Negara Kesatuan Indonesia. Kepemimpinan merupakan kegiatan untuk mempengaruhi perilaku orang lain atau seni mempengaruhi perilaku manusia baik perorangan maupun kelompok. Dan satu hal yang perlu diingat bahwa kepemimpinan tidak harus dibatasi oleh aturan-aturan atau tata krama birokrasi.

Kepemimpinan merupakan suatu wacana yang sangat menarik untuk dikaji secara ilmiah terlebih dikalangan akademisi, dan berbagai hasil penelitian telah banyak melahirkan teori-teori baru dan secara teoritik menjadi acuan ilmiah yang dapat diterapkan dan diaplikasikan kedalam berbagai wadah organisasi, baik organisasi politik, sosial, keagamaan dan organisasi pendidikan.[[4]](#footnote-4) Menurut PERMENDAGRI Nomor 84 Tahun 2015 Pasal 6 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa menyebutkan bahwa Tugas dan Fungsi Kepala Desa adalah Menyelenggarakan Pemerintahan Desa, Melaksanakan Pembangunan, Pembinaan Kemasyarakatan Desa, Pemberdayaan Masyarakat.

Untuk mencapai pelayanan yang baik dan berkualitas pada masyarakat diharapkan Kepemimpinan Kepala Desa Bongkot Kecamatan Peterongan Kabupaten Jombang harus menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan optimal. Di mana menurut Kepemimpinan “seseorang dapat dilihat dan dinilai dari beberapa” indikator seperti; Kemampuan Mengambil Keputusan, Kemampuan Memotivasi, Kemampuan Komunikasi, Kemampuan Mengendalikan Bawahan, Tanggung Jawab dan Kemampuan Mengendalikan Emosional. Kepemimpinan yang baik juga berfungsi untuk membangun kepercayaan dan kerjasama antara Kepala Desa dan Masyarakat, yang ada gilirannya dapat meningkatkan kualitas Pelayanan Publik. Pentingnya Gaya Kepemimpinan yang demokrasi dan responsif dalam konteks ini dapat menjadi kunci untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan yang di berikan.[[5]](#footnote-5)

Pelayanan Publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaran pemerintah desa. Pelayanan publik merupakan hal penting dalam penilaian kerja pemerintah desa, baik tingkat pusat atau daerah. Penyelenggaraan pemerintah desa dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan memberikan kepuasaan bagi masyarakat. Kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah desa dengan pelayanan publik yang diberikan.[[6]](#footnote-6) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 Ayat 1 bahwa pelayanan publik adalah Kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan Administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan publik. Kemudian dipertegas dalam Ayat 7 bahwa standar Pelayanan adalah Tolak Ukur yang digunkan sebgai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur. Masyarakat sebagai penerima pelayanan sangat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, murah dan dapat terjangkau oleh semua kalangan. Oleh karena itu pemerintahan desa harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas pada Kantor Desa Bongkot yang memberikan pelayanan publik khususnya kepada masyarakat Desa Bongkot. Untuk meningkatkan kepuasaan dan loyalitas masyarakat, serta mendorong partisipasi aktif dalam proses pelayanan publik yang lebih baik dan efektif.[[7]](#footnote-7)

Dari sinilah tuntutan Kepemimpinan seorang Kepala Desa dalam mengelola pelayanan publik agar lebih baik dalam menjalalankan tugas dan tanggungjawab demi menciptakan pelayanan masyarakat yang baik dan berkualitas untuk mencapai kepuasan masyarakat khususnya di Desa Bongkot Kecamatan Peterongan Kabupaten Jombang.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul; Analisa Pengaruh Kepimpinan Kepala Desa Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Bongkot Berdasarkan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009.

1. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat **kualitas pelayanan publik** di Desa Bongkot?
2. Bagaimana karakteristik **kepemimpinan Kepala Desa Bongkot** saat ini?
3. Bagaimana **kualitas pelaksanaan kepemimpinan Kepala Desa terkait kualitas pelayanan publik di Desa Bongkot, jika dilihat dari** Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009?
4. **Tujuan Penelitian**
5. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kepimimpinan Kepala Desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Bongkot.
6. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan kepimimpinan Kepala Desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Bongkot.
7. Untuk mengetahui kendala apa yang ditemukan dalam pelayanan publik.
8. **Manfaat Penelitian**

Setiap dilakukannya suatu penelitian hendaknya mempunyai manfaat yang akan dicapai baik secara teoretis maupun praktis. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti, Penelitan ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, mengembangkan wawasan dan pengalaman nyata dalam bidang ilmu tentang pelayanan publik di dalam pemerintahan desa.
2. Bagi Aparat Pemerintah Desa, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada Aparat Pemerintah Desa terutama Kepala Desa guna meningkatkan kualitas kerja sehingga tercipta pelayanan publik yang baik yang ditandai dengan adanya kepuasan masyarakat yang dilayani.
3. Bagi akademisi, penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya disamping sebagai sarana untuk menambah wawasan.
4. **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian hukum yuridis empiris. Jenis penelitian empiris ialah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang di ambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung.[[8]](#footnote-8) Pada metode penelitian penulis membagi dalam beberapa pembahasan, yaitu jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data dan teknik pengumpulan data, yang penjelasan sebagai berikut :

**1.5.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang diamati, data dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.[[9]](#footnote-9)

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data-data dengan metode wawancara, kemudian hasil pengumpulan data yang didapat jelas dan detail tersebut dideskripsikan bagimana menggambarkan atau menjelaskan mengenai tentang Analisa Pengaruh Kepimpinan Kepala Desa Terhadap Pelayanan Publik di Desa Bongkot.

**1.5.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di kantor kelurahan yang terletak di Desa Bongkot Kecamatan Peterongan Kabupaten Jombang. Dengan Kepala Desa tersebut penulis akan melakukan observasi terlebih dahulu yang kemudian dilanjutkan wawancara yang mendalam dan secara langsung, serta dengan tujuan mendaptkan dokumentasi ataupun data-data yang akan menjadi alat pendukung untuk keberlanjutan dari penelitian ini, serta informasi-informasi yang dibutuhkan. Dalam hal ini, penulis juga akan melakukan wawancara langsung kepada beberapa masyarakat yang ada di desa tersebut. Alasan penulis melakukan penelitian di Desa Bongkot karena fenomena-fenomena yang menyangkut tentang kepimimpinan kepala desa dan pelayanan publik di desa tersebut.

**1.5.3 Sumber Data**

Sumber data merupakan faktor penentu keberhasilan penelitian karena sumber data merupakan informasi yang paling dibutuhkan dalam hasil penelitian. Sumber data yang dapat dipakai ada 2 (dua), yaitu sumber data primer dan data sekunder.

1. Data Primer Kualitatif

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung peneliti dari sumber data tersebut tanpa adanya perantara. Data primer ini dapat berupa opini dari subjek (orang) baik secara individual atau kelompok, hasil observasi suatu benda (fisik), kajian atau kegiatan serta hasil pengujian. [[10]](#footnote-10)Adapun proses pengumpulan data atau informasi dapat diperoleh dari kepala desa, staf desa dan masyarakat di desa bongkot dengan cara peneliti melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Sedangkan teknik pengambilan sampel sumber data untuk penelitian, peneliti memiliki beberapa orang tertentu yang dipertimbangkan dapat memberikan data yang diperlukan oleh peneliti yang kemudian berdasarkan data atau informasi dari sampel tersebut peneliti dapat menentukan sampel lain yang dipertimbangkan dapat memberikan data yang lebih lengkap.[[11]](#footnote-11)

1. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh dari peneliti sendiri dengan cara tidak langsung, tetapi dengan cara media perantara (didapat dan dicatat oleh pihak lain ataupun orang lain). Dalam penelitian ini data sekunder biasanya berupa bukti, catatan atau laporan yang sudah tertata dalam bentuk arsip (data dokumen) yang disebarluaskan.[[12]](#footnote-12) Data sekunder ini dijadikan data pendukung oleh peneliti.

**1.5.4 Teknik Pengumpulan Data**

Agar dapat memperoleh data yang akurat terkait subjek yang akan diteliti, maka dalam suatu penelitian diperlukan sebuah teknik pengumpulan data yang baik dari bahan hukum primer dan sekunder. Dalam hal ini dibutuhkan berbagai alat pengumpulan data seperti teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Teknik Observasi

Teknik observasi adalah “pengamatan dan pencatatan sesuai dengan sistematik fenomena-fenomena yang diselidiki”.[[13]](#footnote-13) Teknik observasi dapat juga diartikan sebagai suatu cara menganalisis serta mencatat informasi secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat serta mengamati objek atau permasalahan secara langsung di lapangan. Dalam penelitian ini peneliti mengadakan pengamatan lapangan, setelah itu peneliti mengamati fenomena yang terjadi kemudian mencatat langsung fenomena yang terjadi. Adapun teknik observasi dilakukan oleh peneliti dengan melihat, mengenai, dan mengamati secara langsung bagaimana analisa pengaruh kepimimpinan kepala desa dan pelayanan publik di desa bongkot tersebut.

1. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mendapatkan informasi dengan mengajukan secara lisan sejumlah pertanyaan untuk dijawab seseorang secara lisan pula. Wawancara juga dapat diartikaan sebagai percakapan yang dilakukan yang memiliki tujuan untuk mengkontruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, dan lain sebagainya. Yang dilakukan secara bertatap muka antara pewawancara dengan orang-orang diwawancari agar menemukan informasi yang konkrit berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.[[14]](#footnote-14) Adapun wawancara yang menjadi informasi dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu kepala desa dan masyarakat. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan.

1. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi cara yang dilakukan untuk mengumpulakan data sehingga dapat menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah diteliti, sehingga memperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang telah tersediah dalam catatan dokumen. [[15]](#footnote-15)Adapun dokumentasi dalam penelitian ini yaitu dengan meminta data-data dari pihak desa seperti bentuk tulisan dan bentuk gambar. Agar mendukung penelitian.

**1.5.5 Pengolahan dan Analisa Data**

Penelitian dalam mengganalisa menggunakan metode kualitatif, analisa data dimulai dengan melakukan wawancara mendalam dengan infroman yaitu seseorang benar-benar memahami dan mengetahui situasi objek penelitian. Setelah melakukan wawancara, analisa data dimulai dengan membuat transkip hasil wawancara dengan memutar kembali rekaman hasil wawancara, mendengarkan dengan seksama dan menulisa kata-kata yang didengar sesuai apa yang ada di rekaman tersebut. Setelah peneliti menulis hasil wawancara tersebut kedalam transkip, selanjutnya peneliti harus cermat untuk melakukan reduksi data. Dengan mengambil dan mencatat informasi yang sesuai konteks penelitian.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Penelitian Terdahulu**

Pada bagian penelitian terdahulu adalah menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori-teori yang digunakan pada penelitian ini. Melalui penelitian terdahulu juga dapat dijadikan refrensi guna memperdalam bahan kajian dan pembahasan penelitian. Berikut adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini:

Tabel Penelitian Terdahulu.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | Penulis dan Judul | Metode | Hasil Penelitian | Perbedaan |
| 1 | (Julian, 2021) Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Pelayanan Administrasi Pemerintahan Bidang Layanan Sipil Di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gersik  (Jurnal Mahardika volume, 16 No. 2) | Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Kuantitatif | Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa terhadap Pelayanan Administrasi Pemerintah bidang layanan sipil di Desa laban cukup kuat dan signifikan. Berdasarkan uji F, diperoleh F hitung (19,046)>F tabel (7,08)>(4.00) maka jelas Ho ditolak dan H diterima . Hal ini menunjukkan bahwa koefisien itu berarti (r#0). Atau dengan kata lain, variable Kepemimpinan Kepala Desa dapat meningkatkan Pelayanan Administrasi dan Pemerintahan bidang layanan sipil. | Terletak pada konteks, dimana Didik Julianto Fokus pada Layanan sipil, sedangkan penelitian ini berbicara menganai konteks pelayanan publik secara umum. Dan metode penelitian yang digunakan. |
| 2 | Mukhamad Rizal Muhaimin (2020) “Peran Pemerintah Desa dalam Pengelolaan Dana Desa Berdasarkan Asas Umum Pemerintahan yang Baik”. | Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Normatif. | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Peran kejasama antar stake holder pemerintah desa dalam pengelolaan dana desa sangatlah berperan penting, baik kepala desa sekretaris desa, perangkat desa, maupun badan pengawas desa menentukan efektifitas pengelolaan dana desa hal ini bermanfaat sebagai fungsi chek and balance dalam pengelolaan dana desa. Prinsip transparansi berdasarkan good governance dalam pengelolaan sebagai kunci sukses membuka kotak pandora sebagai bentuk pertanggungj awaban pengelolaan dan penilaian efektifitas dana desa. | Terletak pada konteks, dimana Mukhamad Rizal Muhaimin Fokus pada Dalam penelitian pembahas dana desa. |
| 3 | (Jusriadi et al., 2020) Judul “Kualitas kepemimpinan kepala Desa dalam pembangunan di desa erabaru kecamatan tellulimpoe kabupaten sinjai“ (Jurnal Ilmiah pranata Edu ) Volume 2 No.1 | Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kepemimpinan telah dilaksanakan secara baik dan bertanggung jawab dengan indicator tingkat persepsi masyarakat terhadap kemampuan pengambilan keputusan dan perilaku kepala desa, serta motivasi aparat desa juga tergolong baik terlihat dari sifat yang optimitis pegawai terhadap kinerja mereka, penelitian ini merekomendasikan agar kualitas kepemimpinan harus disertai dengan kemampuan manajerial administrasi pemerintahan dan peningkatan pemahaman tugas dan fungsi kepala desa. | Terletak pada konteks, dimana Jusriadi fokus pada konteks pembangunan, sedangkan penelitian ini berbicara tentang menganai konteks pelayanan publik. |
| 4 | Winda Franseska Putri (2023). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. | Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1). Ada terdapat pengaruh variabel Kepemimpinan (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). (2). Besarnya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel Kepemimpinan (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,512 atau 51,2%, sisanya 48,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti. | Terletak pada konteks, dimana winda Franseska Putri Fokus pada nilai kualitas pelayanan publik. |

1. **Kajian Teori**

**2.2.1 Defenisi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah pelayanan yang menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam hidup bernegara, pemerintah juga memiliki fungsi dalam memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk barang atau jasa. Pengaturan atau layanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, barang dan jasa lainnya karena pelayanan adalah faktor yang sangat penting untuk perlu diperhatikan oleh lembaga atau institusi yang bergerak dibidang pelayanan sektor publik. [[16]](#footnote-16)

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh sebuah lembaga independen yang terbebas dari wilayah eksekutif bernama Ombudsman Republik Indonesia. Kewenangan Ombudsman dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan termasuk yang di selenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang di beri tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan APBD.[[17]](#footnote-17)

Secara teoretis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk dapat mencapai kepuasan itu dituntut pelayanan prima, yang tercermin dari:[[18]](#footnote-18)

1. Transparasi, yakni pelayanan yang bersifat terbukaan, mudah dan dapat di akses oleh pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tepat berpegang pada prinsip efisinsi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan pemerintah pelayanan publik.

Maka dari itu untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan administratif hal yang peneliti rekomendasikan adalah pelayanan administratif harus mengacu kepada dimensi-dimensi mengenai kualitas pelayanan yang prima sehingga diharapkan dapat berjalan sesuai dengan yang diingginkan.

Pelayanan adalah departemen atau fungsi suatu organisasi untuk menanggapi keinginan dan keluhan masyarakat dalam memberikan pelayanan dan pendapat. Pelayanan merupakan proses dalam memenuhi kebutuhan melalui aktifitas orang yang dilakukan secara langsung. Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpungan dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalanya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan, petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor ini masing-masing memiliki peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan tulisan ataupun pelayanan dalam bentuk gerakan atau tindakan dengan atau tanpa peralatan.[[19]](#footnote-19)

1. Faktor kesadaran, yaitu merupakan suatu kesiapan yang dimana tidak ada pihak ikut berperan tanpa suatu paksaan dalam melaksanakan tugasnya.
2. Faktor utama yaitu peraturan yang dapat memandai kewenangan, pengetahuan dan pengalaman dalam pemahaman pelaksanan tugas dan tanggung jawabnya.
3. Faktor kemampuan dan keterampilan, merupakan faktor yang dimiliki sehingga bisa mendukung dan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik.
4. Faktor Organisasi, merupakan ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.
5. Faktor pendapatan yaitu penerima seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan atau organisasi, baik dalam bentuk uang, natura, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.
6. Faktor sarana pelayanan merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam kepentingan orang yang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Aparatur Negara sebagai salah satu organisasi pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dalam berbagai hal. Satu hal yang perlu diperhatikan adalah sektor pelayanan publik, terutama dari segi kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat.[[20]](#footnote-20) Karena itu Hukum Pelayanan Publik memiliki sifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dengan pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dibentuknya Hukum Pelayanan Publik sama dengan pembentukan hukum pada umumnya yaitu untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Kebaikan yang diinginkan dalam hukum pelayanan publik adalah *Good Governance* dan *Clean Government*. Hukum pelayanan publik sebagaimana hukum pada umumnya juga dapat dijadikan sebagai sebuah alat menciptakan tatanan masyarakat dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pelayanan publik memiliki ciri-ciri sebagai berikut:[[21]](#footnote-21)

1. Tersedianya karyawan yang baik, yaitu yang selalu sukarela mengerjakan suatu perintah, selalu siap untuk membuktikan diri yang menujukan ambisi dan kemauan untuk bekerja keras.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yaitu sarana adalah segala sesuatu sebagai alat dalam mencapai tujuan sedangkan prasarana adalah yang merupakan penunjang utama terselanggarannya suatu proses.
3. Pertanggung jawab, adalah kesadaran dari sesorang akan kewajiban untuk menanggung segala akibat dari sesuatu yang telah diperbuatnya.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat, yaitu memberikan pelayanan yang sebaik mungkin sehingga penerima layanan merasa puas.
5. Berkomunikasi dengan baik, yaitu yang tidak bertele-tele dalam menyampaikan suatu poin pembicaraan.
6. Jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik, yaitu yang memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan sehingga penerima layanan akan merasa puas.

Pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak yang dilayani. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamanya. Ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:[[22]](#footnote-22)

1. Penyedian layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*good*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu layanan yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyediaan layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyediaan layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan jasa mereka nikmati.

Selain beberapa asas publik yang harus dipenuhi, instansi penyediaan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai. mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:[[23]](#footnote-23)

1. *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.
2. *Realiable* (handal) kemampuan membentuk pelayanan yang di janjikan dapat tepat dan keajegan.
3. *Responsiveness* (responsif) tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan) pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai.
5. *Empaty* (empati) perhatian perorangan pada pelanggan.

**2.2.2 Kualitas Pelayanan publik**

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegaitan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undnagan bagi setiap warga negara dan pendudukan atas barang, jasa, atau pelayanan administrative yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.**[[24]](#footnote-24)**

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Penetapan kualitas pelayanan dielaborasi dalam tiga sudut pandang. *Pertama*, pengaruh kebijakan pemerintah yang melaksanakan mandate dari masyarakat untuk melayani (amanah). *Kedua*, kualitas yang di tetapkan. *Ketiga*, penilaian terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan.[[25]](#footnote-25)

Kualitas dari proses pelayanan publik juga dapat diukur melalui kriteria umum, bahwa untuk mengukur suatu kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unsur publik, maka dapat diukur melalui kriteria umum yang dapat digunakan adalah sebagai berikut;[[26]](#footnote-26)

1. Kesederhanaan, kinerja ini mengandung arti bahwa prsedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancer, cepat, tepat, tidak berbilit-bilit, mudah dipahami dan mudah dilaksankan oleh masyarakat penerima layanan.
2. Kejelasan dan Kepastian, mengandung arti kejelasan dan kepastian mengenai; prosedur, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrative, unit kerja dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tariff pelayanan dan tata cara pembayaraan, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan rasa aman, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hokum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur, tata cara, persyratan, unit kerja penanggungjawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, rincinan biaya/tarif. Serta hal-hal lain.
5. Efisien, mengandung arti; pertama, persyaratan pelayanan public hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan yang tepat. Kedua, dicegah adanya pengulangan berbagai pemenuhan persyaratan dari suatu pelayanan, dalam hal proses pelayanan publik adanya kelengkapan.
6. Keadilan yang merata, bahwa jangkauan pelayanan publik harus luas seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan berlaku secara adil bagi lapisan masyarakat, setiap warga masyarakatnya memiliki hak yang sama dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh unsur pemerintah.
7. Ekonomis, bahwa adanya pengenaan biaya pelayanan public yang ditetapkan dengan suatu prinsip kewajaran, dengan memperhatikan; nilai barang, produk atau jasa pelayanan public yang tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar dalam proses pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga birokrasi pemerintahan sebagai suatu kewajiban. Ketentuan dari suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku.
8. Ketepatan waktu, bahwa arti dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
9. Kriteria lain yang di sesuaikan dengan karakter pelayanan yang diselenggarakan.

Oleh karena itu secara umum kriteria dari kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui;[[27]](#footnote-27)

1. Kesederhanaan dari pelayanan yang diberikan.
2. Kejelasan dan kepastian dalam proses pelayanan.
3. Keamanan pada saat pelayanan.
4. Adanya kondisi keterbukaan dalam pelayanan
5. Efisiensi dari sisi uang dan material.
6. Keadilan yang merata pada saat pelayanan, kepatuhan atau adanya batasan waktu pelayanan, serta kriteria lainnya sesuai dengan kondisi dan keadan dari pelayanan tersebut

**2.2.3 Kepemimpinan**

1. **Pengertian Kepemimpinan**

Kepemimpinan berasal dari kata Bahasa Inggris *leader*, yang artinya pemimpin, Seorang pemimpin adalah seseorang yang memiliki posisi otoritas. Seorang pemimpin adalah seseorang yang memiliki posisi kepemimpinan, sedangkan kepemimpinan adalah tindakan atau tanggung jawab sebagai seorang pemimpin. Kepemimpinan (Leadership) tidak lebih dari tindakan menjalankan otoritas atas pengikut atau individu lain. Menurut Bambang Wiyuno kepemimpinan adalah kegiatan yang mengarahkan, menggerakan, memotivasi serta pemecahan masalah bersama dalam proses pencapaian tujuan dalam suatu organisasi. Dengan demikian, pada hakekatnya kepemimpinan dapat diartikan sebagai upaya mengarahkan, menggerakan, memotivasi dan bersama-sama mengatasi masalah dalam proses pencapaian tujuan organisasi sebagai makna yang utama[[28]](#footnote-28). Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi pihak lain, melalui komunikasi baik langsung maupun tidak langsung dengan maksud untuk menggerakkan orang-orang agar dengan penuh pengertian, kesadaran dan senang hati bersedia mengikuti kehendak pimpinan itu.[[29]](#footnote-29)

Kepemimpinan merupakan kekuatan aspirasional, kekuatan semangat, dan kekuatan moral yang kreatif, yang mampu mempengaruhi para anggota untuk mengubah sikap, sehingga mereka menjadi conform dengan keinginan pemimpin. Kepemimpinan adalah upaya mempengaruhi banyak orang melalui komunikasi untuk mencapai cara mempengaruhi orang dengan petunjuk atau perintah, tindakan yang menyebabkan orang lain bertindak atau merespons dan menimbulkan perubahan positif, kekuatan dinamis penting yang memotivasi dan mengkordinasi organisasi dalam rangka mencapai tujuan, kemampuan untuk menciptakan rasa percaya diri dan dukungan diantara bawahan agar tujuan organisasional dapat dicapai.[[30]](#footnote-30)

Seorang Pemimpin ataupun eksekutif seyogianya memiliki pengetahuan dan keterampilan dasar yaitu : (1) Teknis: paham dan kompeten dalam kegiatan atau area tertentu yang menyangkut prosedur, teknik dan prosedur pengelolaannya, (2) Menguasai humor skills: mampu bekerjasama dengan orang lain sebagai bagian dari kelompoknya, (3) Keterampilan konseptual, sebagai organisasi sebagai suatu sistem dalam berbagai fungsi organisasi saling tergantung, (4) Komunikatif, terampil berkomunikasi dengan orang lain. Komunikasi yang efektif dalam konteks kepemimpinan sangat penting untuk memastikan bahwa semua anggota organisasi dapat berkolaborasi dengan baik dan mencapai tujuan bersama.[[31]](#footnote-31)

Kepemimpinan merupakan penentu arah yang akan ditempuh dalam usaha pencapaian tujuan; Wakil dan juru bicara organisasi dalam hubungan dengan pihak di luar organisasi; Komunikator yang efektif; Mediator yang andal, khususnya dalam hubungan ke dalam terutama dalam menangani situasi konflik; Integrator yang efektif, rasional, obyektif dan netral. Pemimpin adalah rangkaian kegiatan penataan berupa kemampuan mempengaruhi perilaku orang lain dalam situasi tertentu agar bersedia bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dari hal tersebut itulah kepemimpinan mengandung beberapa esensi diantaranya; pemimpin, yaitu seseorang yang menjalankan fungsi kepemimpinan, pengikut, yaitu orang atau kelompok orang yang mengikuti, Situasi, yaitu keadaan yang mempengaruhi proses saling mempengaruhi.[[32]](#footnote-32)

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan pada hakekatnya menjelaskan bahwa kepemimpinan merupakan salah satu faktor terpenting dalam organisasi dan manajemen. Kepemimpinan didefinisikan sebagai proses membujuk (inducing) orang lain untuk mengambil langkah menuju suatu sasaran bersama. Ada 3 elemen dari kepemimipinan yaitu kepemimpinan merupakan suatu konsep relasi, dalam arti kepemimpinan hanya ada dalam relasi dengan orang-orang lain, kepemimpinan merupakan suatu proses, dan kepemimpinan harus membujuk orang-orang lain untuk mengambil suatu tindakan.

1. **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepemimpinan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya kepemimpinan yang baik dan kepercayaan antar anggota tim memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja tim kerja melalui kajian teoritis dan studi literature yang relevan. Kepemimpinan ditimbulkan oleh beberapa faktor yang berpengaruh terhadap timbulnya kepemimpinan adalah factor biologis atau keturunan, faktor religius atau agama, faktor kekuatan (power), faktor sosial ekonomi, dan faktor profesional. Yaitu sebagai berikut;[[33]](#footnote-33)

1. Faktor Biologis atau Keturunan

Seseorang dapat menjadi pemimpin karena ia keturunan dari seorang pemimpin. Di dalam kehidupan kerajaan atau kesultanan, seorang menjadi raja atau sultan karena ia seorang anak dari raja atau sultan sebelumnya.

1. Faktor Religius atau Agama

Seseorang menjadi pemimpin karena dianggap seorang ahli atau paham dalam bidang agama. Ia di anggap mengetahui banyak tantangan masalah-masalah keagamaan.

1. Faktor Kekuatan (Power)

Seseorang dapat menjadi pemimpin karena ia adalah orang yang paling kuat di antara sesamanya, sehingga semua perintahnya akan dituruti pada organisasiorganisasi kejahatan biasanya mereka memilih pemimpin karena faktor kekuatan.

1. Faktor Sosial Ekonomi

Dalam kehidupan masyarakat tradisional di daerah pedesaan misalnya, orang terkaya sering dianggap sebagai orang yang terpandang. Oleh karena itu, orang terkaya di desa biasanya menjadi pemimpin di desa tersebut.

1. Faktor Profesional

Salah satu faktor yang menjadi pertimbangan dan harus dipertimbangkan dalam kepemimpinan dewasa ini adalah faktor keprofesionalan. Misalnya seseorang dianggap sebagai ahli, maka dapat dipilih sebagai pemimpin.

1. **Nilai Sikap Kepemimpinan**

Menurut Thomas Lickoma, sikap kepemimpinan yang baik mencakup pengetahuan moral, perasaan moral, dan tindakan moral. Pemimpin yang baik harus memahami nilai-nilai moral knowing (pengetahuan moral), yang merasakan kebaikan dan berempati moral feeling (perasaan moral), serta bertindak sesuai dengan nilai moral action (tindakan moral). Nilai-Nilai sikap kepemimpinan meliputi:[[34]](#footnote-34)

1. Berani

Berani adalah tidak takut menghadapi bahaya atau kesulitan. Orang yang berani tidak akan takut menghadapai musuh. Demikian juga orang yang berani adalah mereka yang berani melaporkan terjadinya ketidakjujuran dan korupsi di sekitarnya. Berani berarti mempunyai hati yang mantap dan rasa percaya diri yang besar dalam menghadapi bahaya atau kesulitan, tidak gentar, pantang mundur, dan maju terus. Orang yang berani adalah yang tidak takut menunjukkan kebenaran dan keadilan. Jika Anda yakin bahwa apa yang dilakukan benar, jangan takut untuk melakukannya. Berani tidak berarti tidak ada rasa takut. Akan tetapi, rasa takut akan hilang ketika Anda berani melakukan apa yang Anda yakini itu suatu kebenaran. Sukses akan diraih oleh orang yang berani berbuat dan bukan oleh mereka yang selalu takut menanggung konsekuensi dari perbuatannya. Nilai-nilai sikap integritas, “berani” perlu dimiliki oleh masyarakat untuk mencegah terjadinya korupsi.[[35]](#footnote-35)

1. Peduli

Menurut KBBI, kata peduli memiliki arti mengindahkan, memperhatikan, menghiraukan. Adapun kepedulian berarti perihal sangat peduli, sikap mengindahkan (memprihatinkan). Adapun menurut pendapat lain, peduli adalah sebuah sikap keberpihakan kita untuk melibatkan diri dalam persoalan, keadaan atau kondisi yang terjadi di sekitar kita. Orang-orang peduli adalah mereka yang terpanggil melakukan sesuatu dalam rangka memberi inspirasi, perubahan, kebaikan kepada lingkungan di sekitarnya.

Peduli merupakan sebuah kata sederhana, namun kata sederhana ini memiliki banyak makna. Peduli merupakan sikap yang harus dimiliki manusia. Peduli merupakan sikap yang sangat berguna bagi diri sendiri maupun bagi orang lain. Dengan peduli orang lain akan merasa terbantu apabila mengalami masalah yang dihadapi orang tersebut. Peduli harus dimiliki oleh seluruh makhluk hidup. [[36]](#footnote-36)

1. Adil

Menurut KBBI, adil memiliki arti sama berat, tidak berat sebelah, tidak memihak, selain itu adil bias diartikan berpihak kepada yang benar, berpegang pada kebenaran. Selain itu, adil dapat diartikan sepatutnya dan tidak sewenang-wenang. Adapun adil berasal dari bahasa Arab yang berarti berada di tengah-tengah, jujur, lurus, dan tulus. Secara terminologis adil bermakna suatu sikap yang bebas dari diskriminasi, ketidakjujuran. Dengan demikian orang yang adil adalah orang yang sesuai dengan standar hukum baik hukum agama, hukum positif (hukum negara), maupun hukum sosial (hukum adat) yang berlaku.

Dengan demikian, orang yang adil selalu bersikap imparsial, suatu sikap yang tidak memihak kecuali kepada kebenaran. Bukan berpihak karena pertemanan, persamaan suku, bangsa maupun agama. Sehingga penilaian kesaksian dan keputusan hukum hendaknya berdasar pada kebenaran walaupun kepada diri sendiri, saat dimana berperilaku adil terasa berat dan sulit. [[37]](#footnote-37)

1. Jujur

Berintegritas “jujur” adalah lurus hati, tidak curang dan tidak berbohong. Seorang yang jujur adalah konsisten apa yang dikatakan dan yang dilakukan, satunya kata dan perbuatan. Berintegritas jujur adalah berani menolak ketidakjujuran. Memang berat untuk melakukan hah itu, tetapi harus dicoba. Orang yang jujur adalah orang yang berani menegur perbuatan yang tidak benar. Hal tersebut tidak mudah untuk dijalankan, tetapi dengan niat yang kuat, akan dapat dilakukan. Orang yang berintegritas jujur akan selalu berpegang pada prinsip. Prinsip yang diyakini itu benar. Berintegritas jujur tidak bisa seorang diri. Dia perlu dukungan orang lain, seperti teman sejawat atau keluarga [[38]](#footnote-38)

1. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah Keadaan wajib menanggung segala sesuatu yang dilakukan. Orang yang bertangung jawab adalah mereka yang berani mengakui kesalahan atas apa yang yang dilakukan. Mereka juga amanah dan dapat diandalkan. Orang yang bertanggung jawab adalah yang mau menanggung, memikul segala akibat atas pekerjaan yang dilakukannya Dia siap menanggung resiko seandainya ada kegagalan, sebab kegagalan akan menjadi cambuk bagi kerja yang lebih baik. Bertanggung jawab adalah tidak mengelak, berani menghadapi, dan konsekuen dengan apa yang dikatakan. Pemimpin masa depan adalah mereka yang melakukan sesuai yang dikatakan, mengakui kesalahan dan tidak melempar kesalahan pada orang lain. [[39]](#footnote-39)

1. Disiplin

Disiplin adalah sikap mental untuk melakukan halhal yang seharusnya pada saat yang tepat dan benar-benar menghargai waktu. Sikap mental tersebut perlu dilatih agar segala perbuatannyatepat sesuai aturan yang ada. Disiplin memang tidak mudah, tetapi bisa dilatih secara terus menerus. Awalnya memang susah, tetapi jika itu sudah menjadi kebiasaan, akan mudah menjalaninya. Komitmen merupakan salah satu kunci terbentuknya disiplin. Komitmen adalah sikap mental pada diri seseorang untuk melakukan segala sesuatu yang telah ditetapkan. Hal itu terbentuk dengan pembiasaan. Seseorang yang komitmen tinggi akan selalu melakukan segala sesuatu sesuai yang telah ditetapkannya. Disiplin berada pada diri sendiri, dirinyalah yang berjanji untuk komit pada yang sudah ditetapkannya. Disiplin sangat diperlukan oleh seorang pemimpin, apa yang dilakukan akan dicontoh anak buahnya. Disiplin adalah kunci kesuksesan seorang pemimpin.[[40]](#footnote-40)

1. **Gaya Kepemimpinan**

Gaya kepemimpinan adalah suatu cara yang digunakan pemimpin dalam berinterksi dengan bawahannya. Seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan agar mau bekerjasama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Bahwa gaya kepemimpinan adalah pola perilaku pemimpin dalam mempengaruhi para pengikutnya, pengertian gaya kepemimpinan disi dinamis, gaya kepemimpinan dapat berubah-ubah tergantung pengikut dan situasinya[[41]](#footnote-41).

Gaya kepemimpinan merupakan dasar dalam untuk mengklarifikasikan tipe kepemimpinan. Gaya kepemimpinan memiliki tiga pola dasar, yaitu mementingkan pelaksanaan tugas, yang mementingkan hubungan kerja sama, dan mementingkan hasil yang dapat dicapai. Menurut penulis gaya kepemimpinan adalah suatu pola atau cara yang digunakan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi para bawahannya dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Robert House mengembangkan teori kepemimpinan yang motivasional dengan teori jalur tujuan (*path-goal leadership theory*). Robert House mengemukakan empat gaya kepemimpinan yang menjadi pelaku seorang pemimpin yaitu:[[42]](#footnote-42)

1. Kepemimpinan yang berorientasi pada prestasi (*achievement oriented*).
2. Kepemimpinan arahan (*directive*).
3. Kepemimpinan partisipatif (*participative*).
4. Kepemimpinan suportif (*supportive leadership*).

Kepemimpinan yang berorientasi pada prestasi (*achievement oriented*), pemimpin membuat target yang menantang, mengharapkan bawahan bekerja dalam kinerja tertinggi, dan terus-menerus mencari peningkatan kinerja. Kepemimpinan arahan (*directive*), bawahan tahu dengan pasti apa yang diharapkan darinya dan pengarahan yang khusus diberikan oleh pemimpin, dalam gaya kepemimpinan ini tidak ada partisipasi dari bawahan. Kepemimpinan partisipatif (*participative*), pada gaya kepemimpinan ini pemimpin berusaha meminta dan menggunakan saran-saran dari para bawahannya. Namun pengambilan keputusan masih tetap berada padanya. Kepemimpinan yang mendukung (*supportive leadership*), gaya kepemimpinan ini mempunyai kesediaan untuk menjelaskan sendiri, bersahabat, mudah didekati, dan mempunyai perhatian kemanusiaan yang murni terhadap para bawahannya.

Gaya kepemimpinan merupakan sekumpulan ciri yang digunakan pemimpin untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai. Dalam pengertian lain gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang sering disukai dan sering di terapkan oleh seorang pemimpin. Selanjutnya gaya kepemimpinan adalah pola menyeluruh dari tindakan seorang pemimpin, baik yang tampak maupun tidak tampak oleh bawahannya. Gaya kepe mimpinan menggambarkan kombinasi yang konsisten dari falsafah, keterampilan, sifat dan sikap yang mendasari perilaku seseorang. Gaya kepemimpinan yang menunjukan secara langsung maupun tidak langsung tentang keyakinan seorang pemimpin terhadap kemampuan bawahannya. Artinya gaya kepemimpinan adalah perilaku dan strategi, sebagai hasil kombinasi dari falsafah, keterampilan, sifat, sikap yang sering diterapkan seorang pemimpin ketika ia mencoba mempengaruhi kinerja bawahannya.[[43]](#footnote-43)

Setiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda antara satu dan lainnya. Gaya kepemimpinan yaitu ciri khas seorang pemimpin dalam mempengaruhi bawahannya. Gaya kepemimpinan juga dapat diartikan sebagai perilaku yang diterapkan oleh seorang pemimpin. Dalam melaksanakan aktivitas pimpinan ada beberapa faktor yang mempengaruhi gaya kepemimpinan yaitu:[[44]](#footnote-44)

1. Kepribadian (*personality*), pengalaman masa lalu yang mencakup nilai-nilai, latar belakang dan pengalamannya dalam mempengaruhi gaya kepemimpinan.
2. Harapan dan perilaku atasan.
3. Karakteristik, harapan dan perilaku bawahan mempengaruhi terhadap apa gaya kepimpinan.
4. Kebutuhan tugas, setiap tugas bawahan juga akan mempengaruhi terhadap gaya pimpinan.
5. Iklim dan kebijakan organisasi mempengaruhi harapan dan perilaku bawahan.
6. Harapan dan perilaku rekan.

Gaya kepemimpinan birokrasi yang dapat menjadi efesien dalam organisasi yang perlu mengikuti aturan regulasi yang ketat. Para pemimpinan ini memisahkan pekerjaan dari hubungan individu timnya. Selain itu penerapan prinsip dan gaya kepemimpinan yang tepat dan efektif memberikan sejumlah manfaat bagi organisasi. Adapun untuk manfaat gaya kepemimpinan sebagai berikut:[[45]](#footnote-45)

1. Kepemimpinan yang efektif memberi organisasi pendekatan holistik untuk menjalankan urusan manajemen secara koheren.
2. Gaya kepemimpinan yang efektif harus didasarkan pada kriteria objektif. Namun, metode dapat didefinisikan sesuai dengan keadaan organisasi.
3. Gaya kepemimpinan yang efektif harus memberikan kerangka kerja yang melalui bagian penting dalam manajemen diindentifikasi dan ditingkatkan secara berkala.
4. Kepemimpinan yang efektif harus mampu menawarkan peluang pembandingan dengan orang lain baik di dalam maupun di luar system organisasi.
5. Kepemimpinan dan manajemen yang efektif menciptakan struktur dan proses serta membangun hubungan yang memungkinkan anggota untuk terlibat sepenuhnya dalam organisasi.

Tipe kepemimpinan merupakan suatu pola perilaku seorang pemimpin yang khas pada saat memengaruhi anak buahnya, apa yang dipilih oleh pemimpin untuk dikerjakan, cara pemimpin bertindak dalam memengaruhi anggota kelompok membentuk gaya kepemimpinannya. Secara teoritis telah banyak gaya kepemimpinan, namun gaya mana yang terbaik tidak mudah untuk ditentukan. Tipe kepemimpinan akan identik dengan gaya kepemimpinan seseorang melaksanakan suatu kepemimpinan. Adapun tipe-tipe kepemimpinan yaitu sebagai berikut:[[46]](#footnote-46)

1. Tipe Kepemimpinan Otokratik, ialah tipe kepemimpinan yang menganggap bawah kepemimpinan adalah hak pribadinya (pemimpin), sehingga ia tidak perlu berkonsultasi dengan orang lain dan tidak boleh orang lain turut campur.
2. Tipe Kepemimpinan Paternalistik, adalah seorang pemimpin yang tentang peranannya dalam kehidupan organisasi dapat dikatakan diwarnai oleh harapan bawahan kepadanya. Harapan bawahan berwujud keinginan agar pemimpin mampu berperan sebagai bapak yang bersifat melindungi dan layak dijadikan sebagai tempat bertanya dan untuk memperoleh petunjuk, memberikan perhatian terhadap kepentingan dan kesejahteraan bawahanya.
3. Tipe Kepemimpinan Kharismatik, adalah kepemimpinan yang tidak diciptakan secara formal. Kewibawaan seseorang dapat disebabkan oleh keilmunanya yang tinggi. Kepemimpinan yang berkharismatik memiliki inspirasi, keberaniaan, dan berkeyakinan teguh pada pendirian sendiri. Totalitas kepemimpinan kharismatik memancarkan pengaruh dan daya Tarik yang amat besar.
4. Tipe Kepemimpinan Milikteristik Laissez Faire, adalah pada tipe kepemimpinan ini praktis pemimpin tidak memimpin, dia membiarkan kelompoknya dan setiap orang berbuat semaunya sendiri. Pemimpin tidak berpartisipasi sedikit pun dalam kegiatan kelompoknya. Semua pekerjaan dan tanggung jawab harus dilakukan oleh bawahannya sendiri. Oleh karena itu organisasi yang dipimpinnya biasanya morat marit dan kacau balau.
5. Tipe Kepemimpinan Demokratis, ialah berorientasi pada manusia dan memberikan bimbingan yang efesien kepada para pengikutnya. Terdapat koordinasi pekerjaan pada semua bawahan, dengan penekanan pada rasa tanggung jawab internal dan kerjasama yang baik.
6. Tipe Kepemimpinan Populistis, adalah kepemimpinan berpegang teguh pada nilai-nilai masyarakat yang tradisional, tidak mempercayai dukungan kekuatan serta bantuan hutang luar negeri. Kepemimpinan jenis ini mengutamakan penghidupan kembali sikap nasionalisme.
7. Tipe Kepemimpinan Admnistratif / Eksekutif, ialah kepemimpinan yang mampu menyelenggarakan tugas-tugas admnistrasi secara efektif. Pemimpinnya biasanya terdiri dari teknokrat-teknokrat dan administrasi-administratur yang mampu menggerakan dinamika modernisasi dan pembangunan.

Indikator gaya kepemimpinan merupakan variable kendali yang dapat digunakan untuk mengukur perubahan yang terjadi pada sebuah kejadian maupun kegiatan. Peneliti mangangkat beberapa indikator dari gaya kepemimpinan yang sudah dijelaskan dari beberapa para ahli sebelumnya. Indikator gaya kepemimpinan merujuk pada tanda-tanda atau karakteristik yang menujukan bagaimana seorang pemimpin berinteraksi dan mempengaruhi orang lain dalam mencapai tujuan organisasi. Adapun indikator gaya kepemimpinan yaitu:[[47]](#footnote-47)

1. Kemampuan mengambil keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternative yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat.
2. Kemampuan memotivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakan kemampuannya tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.
3. Kemampuan komunikasi adalah percakapan atau kesanggupan penyampaian pesan, gagasan atau pikiran kepada orang lain dengan tujuan orang lain tersebut memahami apa yang dimaksudkan dengan baik, secara langsung lisan atau tidak langsung.
4. Kemampuan mengendalikan bawahan yaitu seorang pemimpin memiliki keinginan untuk membuat orang lain mengikuti keinginanya dengan mengunakan kekuatan pribadi atau kekuasaan jabatan secara efektif dan pada tempatnya demi kepentingan jangka panjang perusahaan atau di dalam pemerintahan.
5. Kemampuan mengendalikan emosi adalah hal yang sangat penting bagi keberhasilan hidup kita. Semakin baik kemampuan kita mengendalikan emosi semakin mudah kita akan meraih kebahagian.
6. **Kualitas Kepemimpinan**

Kualitas pemimpin seringkali dipandang sebagai salah satu faktor penting dalam keberhasilan maupun kegagalan suatu oragnisasi, demikian juga keberhasilan atau kegagalan organisasi baik yang beriorientasi bisnis maupun publik, biasanya dipresepsikan sebagai keberhasilan atau kegagalan pemimpin. Seorang pemimpin memegang peran kunci dalam memformulasikan dan mengimplementasikan startegi organisasi. Pemimpin perlu melakukan pembinaan yang sungguh-sungguh terhadap karyawan ataupun pegawai agar dapat menimbulkan kepuasan dan komitmen organisasi sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja yang tinggi. Dalam suatu instansi atau organisasi, hal semacam itu dapat mempengaruhi terhadap kinerja pegawai sehingga dapat berdampak pada proses pencapaian tujuan organisasi tersebut. Melihat beberapa pentingnya pengaruh peran seorang pemimpin didalam mengoprasikan organisasi dengan individu yang berbeda-beda, maka seorang pemimpin harus benar-benar berkualitas agar dapat memimpin bawahanya dengan baik, sehingga produktivitas dan tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien.[[48]](#footnote-48)

Didalam suatu oragnisasi figur seorang pemimpin sangat dibutuhkan untuk mencapai kinerja atau prestasi kerja pegawai yang maksimal, penggunaan kepemimpinan yang tepat dari atasan, merupakan salah satu faktor yang dapat menggerakan, menggarahkan, membimbing dan memotivasi pegawai untuk berkerja. Kepemimpinan merupakan ilmu terapan dari ilmu-ilmu sosial, sebab prinsip dan rumusanya diharapkan dapat mendapatkan manfaat bagi kesejahteraan manusia. Untuk mencapai tujuan organisasi atau kelompok.[[49]](#footnote-49)

Kepemimpinan adalah suatu kegiatan dalam membimbing suatu kelompok sehingga tercapai tujuan dari kelompok tersebut, yaitu tujuan bersama. Definisi kepemimpinan adalah pada hakekatnya merupakan sesuatu yang melekat didalam diri sendiri seorang pemimpin. Sesuatu tersebut adalah berupa sifat-sifat tertentu. Seperti kepribadian atau *personality*, kemampuan dan *ability* dan kesanggupan atau *capability*. Kepemimpinan juga di artikan sebagai sebuah rangkaian kegiatan atau *activity*, seorang pemimpin tidak akan dapat dipisahkan dengan kedudukan atau *posisi*, serta gaya atau perilaku dari pemimpin itu sendiri. Kepemimpinan adalah sebuah proses antara hubungan atau interaksi di antara pemimpin, anggota atau pengikutnya serta situasi.[[50]](#footnote-50)

Selain itu, menjadi pemimpin yang efektif juga memerlukan kemapuan untuk mendengarkan dengan baik. Sering didapatkan bahwa mayoritas orang hanya ingin didengar, tetapi jarang mendengarkan orang lain dengan sungguh-sungguh. Menjadi pemimpin yang berkualitas bukanlah tugas yang mudah. Namun, dengan mengamati prinsip-prinsip kepemimpinan yang telah disebutkan sebelumnya, serta dengan latihan dan komitmen yang konsisten. Hal ini menjelaskan bahwa jika kepemimpinan yanga ada pada suatu organisasi itu baik dan kondusif bagi pegawai dalam melaksanakan tugasnya, serta komunikasi yang berlangsung dalam organisasi dapat berjalan dengan efektif, maka hal ini akan diikuti pula dengan semakin baiknya kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan rutinnya sehari-hari di kantor.[[51]](#footnote-51)

Pemimpin yang berkualitas tidak puas dengan “*status quo*” dan memiliki keinginan untuk terus mengembangkan dirinya. Beberapa kriteria kualitas kepemimpinan yang baik antara lain, memilki komitmen organisasional yang kuat, *visionary*, disiplin diri yang tinggi, antusias, berwawasan luas, kemampuan komunikasi yang tinggi, manajemen waktu, mampu menangani setiap tekanan, mampu sebagai pendidik bawahanya, empati, berfikir positif, memiliki dasar spiritual yang kuat, dan selalu siap melayani. Pengelolaan yang efektif membutuhkan *sound system* pembangunan sumber daya manusia sehingga organisasi harus memiliki sumber daya manusia yang efektif. Agar oragnisasi itu berhasil diperlukan pemimpin yang berkemampuan kualitas, tangguh, dan mumpuni.[[52]](#footnote-52)

Hal tersebut di atas dapat terwujud dari kualitas kepemimpinan seseorang, kualitas kepemimpinan ada empat yaitu sebagai berikut;[[53]](#footnote-53)

1. Visi, yaitu yang lebih cenderung mempercayai kepemimpinan yang menciptakan suatu visi yang sangat kuat, yang bisa menyatukan pengikutnya dan karyawan atas dasar kesamaan, tujuan dan nilai.
2. Empeti, adalah yang lebih mempercayai pemimpin yang menunjukan sebuah empeti kepada kita, bahwa mereka memahami dunia seperti kita.
3. Konsisten, yaitu kita mempercayai pemimpin yang konsisten, yang tidak hanya mempercayai pemimpin yang posisinya tidak pernah berubah.
4. Integritas, yaitu cenderung mempercayai pemimpin yang integritas yang kuat, yang bisa menunjukan komitmen pada nilai-nilai prinsip melalui tindakanya.

Adapun ada definisi kualitas kepemimpinan yang diterima secara menyeluruh namun dari definisi-definisi yang ada tentang kualitas. Dari definisi diatas bahwa kualitas kepemimpinan merupakan suatu ukuran untuk menyatakan keadaan dalam pemberian layanan kepada masyarakat dalam memenuhi harapan masyarakatnya.

**4. Kerangka Berfikir**

KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Faktor Terhadap Kepemimpinan

Pelayanan Publik Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009

**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. **Deskripsi Data Penelitian**

**3.1.1 Tentang Desa Bongkot**

Desa Bongkot adalah salah satu desa yang berada di Kabupaten Jombang, tepatnya di Kecamatan Peterongan. Jarak dari Pemerintah Kabupaten Jombang ke Desa Bongkot ± 2KM. di Desa Bongkot terdiri dari 3 dusun, yaitu Bongkot, Jegrek dan Sentulan. Di mana dusun tersebut memiliki pimpinan sendiri-sendiri. Silsilah berdirinya Desa Bongkot ini sesuai dari informasi yang diperoleh dari sesepuh warga itu sendiri. Pentingnya memahami kondisi Desa untuk mengetahui keterkaitan perencanaan dengan muatan pendukung dan permasalahan yanga ada, memberikan arti penting keputusan pembangunan sebagai langkah mendayagunakan dan penyelesaian masalah di masyarakat.

Desa Bongkot merupakan salah satu dari 14 desa di wilayah Kecamatan Peterongan yang terletak kira-kira ± 1 KM dari pusat pemerintahan Kecamatan Peterongan, yang memiliki ketinggian tanah di bawah 90 M dari atas permukaan laut. Secara administrative Desa Bongkot berbatasan dengan beberapa desa dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:[[54]](#footnote-54)

Tabel 1. Batas Desa

|  |  |
| --- | --- |
| URAIAN | BATASAN |
| Sebelah Utara | Desa Ngrandulor |
| Sebelah Timur | Desa Senden |
| Sebelah Selatan | Desa Tugu Sumberejo |
| Sebelah Barat | Desa Sumberagung |

Iklim Desa Bongkot, sebagaimana desa-desa lain diwilayah Indonesia mempunyai iklim kemarau dan penghujan, hal tersebut mempunyai pengaruh langsung terhadap pola tanam yanga ada di Desa Bongkot Kecamatan Peterongan.

Desa Bongkot terdiri dari tiga dusun dengan jumlah penduduk 4.659 Jiwa atau 1.505 KK, dengan perincian sebagaimana table berikut:[[55]](#footnote-55)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Jenis Kelamin** | **Jumlah** |
| 1. | Laki - Laki | 2.264 |
| 2. | Perempuan | 2.395 |
| 3. | Kepala Keluarga | 1.505 |

Tabel 2. Jumlah Penduduk.

Data ini bermanfaat untuk mengetahui laju pertumbuhan penduduk dan mengetahui jumlah angkatan kerja yang ada. Data penduduk menurut golongan umur di Desa Bongkot dapat dilihat pada Tabel berikut ini:[[56]](#footnote-56)

Tabel 3. Golongan Umur.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Umur (Tahun)** | **Jumlah (Jiwa)** |
| 1. | > 65 | 569 |
| 2. | 60 – 65 | 185 |
| 3. | 55 – 60 | 217 |
| 4. | 50 – 55 | 222 |
| 5. | 45 – 50 | 291 |
| 6. | 40 – 45 | 292 |
| 7. | 35 – 40 | 354 |
| 8. | 30 – 35 | 345 |
| 9. | 25 – 30 | 316 |
| 10. | 20 – 25 | 325 |
| 11. | 15 – 20 | 362 |
| 12. | 10 – 15 | 350 |
| 13. | 5 – 10 | 392 |
| 14. | < 5 | 380 |
| Jumlah | | 4659 |

Ditinjau dari segi agama dan kepercayaan masyarakat Desa Bongkot mayoritas beragama Islam, dengan rincian data sebagai berikut:[[57]](#footnote-57)

* Islam : 4658 orang
* Kristen : 01 orang
* Katolik : 0 orang
* Hindu : 0 orang
* Budha : 0 orang

Untuk tingkat pendidikan berpengaruh pada kualitas sumberdaya manusia. Proses pembangunan desa akan berjalan dengan lancer apabila masyarakat memiliki tingkat pendidikan baik tingkat SD sampai SMA dekat dengan permukiman warga, akan tetapi kalua dilihat dari data statitik masih rendahnya tingkat pendidikan masyarakat merupakan suatu permasalahan yang harus segera dipecahkan terutama dalam membangun kesadaran masyarakat akan arti pentingnya pendidikan. Data penduduk menurut tingkat pendidikannya dapat dilihat pada Tabel berikut:[[58]](#footnote-58)

Tabel 4. Jumlah penduduk tingkat pendidikan.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Tingkat Pendidikan** | **Jumlah ( orang )** |
| 1. | Tidak Sekolah / Buta Huruf | 166 |
| 3. | Tidak Tamat SD/Sederajat | 600 |
| 4. | Tamat SD / sederajat | 451 |
| 5. | Tamat SLTP / sederajat | 1.964 |
| 6. | Tamat SLTA / sederajat | 1.361 |
| 7. | Tamat D1, D2, D3 | 36 |
| 8. | Sarjana / S-1 | 81 |

Mata pencarian penduduk di Desa Bongkot sebagian besar masih berada di sektor pertanian. Hal ini menujukan bahwa sektor pertanian memegang peranan penting dalam bidang ekonomi masyarakat. Data menurut mata pencaharian penduduk dapat dilihat pada berikut ini:[[59]](#footnote-59)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tani | Dagang | Sopir | Buruh Tani | PNS | TNI | Polri | Swasta | Lain-lain |
| 781 | 187 | 25 | 1.408 | 18 | 3 | 3 | 231 | 28 |

Tabel 5. Jumlah mata pencaharian.

Mayoritas mata pencarian penduduk Desa Bongkot bergerak di bidang pertanian. Permasalahan yang sering muncul berkaitan dengan mata pencarian penduduk adalah tersedianya lapangan pekerjaan yang kurang memadai dengan perkembangan penduduk sebagaimana tertuang dalam perencanaan pembangunan daerah Kabupaten Jombang. Hal ini yang perlu diperhatikan dalam pembangunan desa adalah melakukan usaha perluasan kesempatan kerja dengan melakukan penguatan usaha kecil pemberian kredit sebagai modal untuk pembangunan usaha khusunya dibidang perdagangan.

Tingkat angka kemiskinan Desa Bongkot yang masih tinggi menjadikan Desa Bongkot harus bisa mencari peluang lain yang bisa menujang peningkatan taraf ekonomi bagi masyarakat. Banyakanya kegiatan Ormas di Desa Bongkot seperti Remaja Masjid, Karang Taruna, Jamiyah Yasin, Tahlil, PKK Dharma Wanita, Posyandu, dan Kelompok Arisan. Merupakan asset desa yang bermanfaat untuk dijadikan media penyampaian informasi dalam setiap proses pembangunan desa pada masyarakat.[[60]](#footnote-60)

Table 6. Kesejahteraan Warga.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Uraian** | **Jumlah** |
| 1 | Jumlah Kepala Keluarga | 1505 KK |
| 2 | Jumlah Penduduk Miskin | 310 KK |
| 3 | Jumlah Penduduk Sedang | 612 KK |
| 4 | Jumlah Penduduk Kaya | 583 KK |

Table 7. Pengangguran.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Uraian** | **Keterangan** |
| 1 | Jumlah Penduduk usia 15 s / d 55 yang belum bekerja | 2.361 orang |
| 2 | Jumlah Angkatan Kerja usia 15 s / d 55 tahun | 2.251 orang |

Table 8. Fasilitas Pendidikan Dan Kesehatan.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Jenis Fasilitas Pendidikan** | **Jumlah** | **No** | **Jenis Fasilitas Kesehatan** | **Jumlah** |
| 1 | Gedung TK | 2 | 1. | Polindes | 1 |
| 2 | Gedung SD | 1 | 2. | Posyandu Balita | 4 |
| 3 | Gedung MI | 1 | 3. | Lansia | 3 |
| 4 | Gedung SLTP / MTS | 1 | 4. | Posbindu | 1 |
| 5 | Taman Posyandu | 1 |  |  |  |

**3.1.2 Visi Dan Misi Desa Bongkot**

Proses penyusunan RPJMDesa Bongkot sebagai pedoman program kerja pemerintahan Desa Bongkot ini dilakukan oleh lembaga-lembaga tingkat Desa dan seluruh warga masyarakat Bongkot maupun para pihak yang berkepentingan. RPJMDesa adalah pedoman program kerja untuk masa 8 (delapan) tahun yang merupakan turunan dari sebuah cita-cita yang di inginkan dicapai di masa depan oleh segenap warga masyarakat Desa Bongkot. Cita-cita masa depan sebagai tujuan jangka panjang yang ingin diraih desa merupakan arah kebijakan dari yang dirumuskan setiap delapan tahun sekali. Cita-cita masa depan Desa Bongkot disebut juga sebagai Visi Desa Bongkot.

Visi Desa Bongkot secara normatif adalah menjadi tanggung jawab kepala Desa, namun dalam penyusunannya melibatkan segenap warga Bongkot melalui rangkaian panjang diskusi-diskusi formal dan informal. Visi Desa Bongkot semakin mendapatkan bentuknya bersamaan dengan terlaksananya rangkaian kegiatan dan musyawarah yang dilakukan untuk menyusun RPJMDesa Tahun 2020 – 2025. Dalam momentum inilah visi Desa Bongkot yang merupakan harapan dan doa semakin mendekatkan dengan kenyataan yang ada di desa dan masyarakat. Kenyataan dimaksud merupakan potensi, permasalahan, maupun hambatan yang ada di desa dan masyarakatnya, yang ada pada saat ini maupun ke depan.[[61]](#footnote-61)

1. Visi

Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode penyelenggaraan pemerintahan desa. Visi merupakan gambaran tentang kondisi tentang ideal yang di inginkan atau yang di cita-citakan oleh pemerintahan desa masa yang akan dating, visi juga merupakan alat bagi pemerintahan desa dan pelaku pembangunan lainya melihat, menilai atau memberi predikat terhadap kondisi desa yang diinginkan. Adapun visi Desa Bongkot adalah sebagai berikut:

**“ *TERWUJUDNYA DESA BONGKOT YANG MAJU, AMAN, SEHAT DAN SEJAHTERA* “**

Makna :

1. **Maju** : Desa yang memiliki potensi sumber daya sosial, ekonomi serta kemampuan mengelolanya untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat Desa, kualitas hidup manusia, dan menanggulagi kemiskinan.
2. **Aman** : Suatu desa dikatakan aman apabila di desa tersebut tidak adanya perselisihan antar masyarakat, pencurian, toleransi antar agama sehingga bisa mengantarkan kehidupan yang rukun dan makmur.
3. **Sehat** : Suatu gerakan untuk menciptakan atau mewujudkan sebuah desa dengan kondisi masyarakat yang memiliki pengetahuan tentang kesehatan termasuk gizi, mampu menerapkan pola/budaya hidup sehat dan bersih baik jasmani maupun rohani. Selain itu juga untuk mewujudkan lingkungan yangs ehat, bersih, rapi dengan mampu memanfaatkan sumber daya alam yang ada untuk kelangsungan hidup baik diri sendiri maupun orang lain dan juga sehat dalam arti mandiri secara ekonomi.
4. **Sejahterah** : Suatu masyarakat diakatakan sejahtera apabila keadaan kesehatan, pendidikan, perekonomian masyarakat dapat terpenuhi sesuai standar hidup yang layak.
5. MISI

Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksankan untuk mewujudkan visi. Misi merupakan tujuan jangka lebih pendek dari visi yang akan menujang keberhasilan tercapainya sebuah visi. Dengan kata lain Misi Desa Bongkot merupakan penjabaran lebih operatif dan visi. Penjabaran dari visi ini diharapkan dapat mengikuti dan mengantisipasi setiap terjadinya perubahan situasi dan kondisi lingkungan dimasa yang akan dating dari usaha-usaha mencapai Visi Desa Bongkot.

Misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan dan sasaran desa yang hendak dicapai, pernyataan misi membawa desa kepada suatu fokus prioritas program yang dilaksankan. Misi inilah yang harus diemban oleh pemerintah desa untuk mewujudkan visi desa, Adapun Misi Desa Bongkot adalah:[[62]](#footnote-62)

1. Terwujudnya pembangunan yang merata sesuai skala prioritas.
2. Terwujudnya peningkatan kesejahteraan Ekonomi, Pendidikan dan Kesehatan.
3. Terwujudnya legalitas tanah masyarakat.
4. Terwujudnya peningkatan hasil pertaniaan.
5. Terwujudnya pelayanan masyarakat yang maksimal.

**3.1.3 Struktur Desa Bongkot**

Sebagaimana dipaparkan dalam UU Nomor 6 Tahun 2014 bahwa di dalam desa terdapat tiga kategori kelembagaan Desa yang memiliki peranan dalam tata kelola desa, yaitu : Pemerintahan Desa, Badan Permusyawaraan Desa dan Lembaga Kemasyarakatan. Dalam undang-undang tersebut disebutkan bahwa penyelengaraan urusan pemerintahan di tingkat desa dilaksanakan oleh pemerintahan desa dan badan permusyawaratan desa. Pemerintahan desa ini dijalankan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam system pemerintahan di negeri ini. Pemerintahan desa atau yang disebut dengan nama lain adalah kepala desa dan perangkat desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan desa. Kepala desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyaraktan.

Badan Permusyawaratan Desa adalah lembaga yang merupakan perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Badan permusyawaratan desa berfungsi menetapkan peraturan desa bersama kepala desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat. BPD berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Anggota BPD adalah wakil dan pendudukan desa bersangkutan berdasarkan keterwakilan wilayah yang ditetapkan dengan cara musyawarah dan mufakat. BPD berfungsi menetapkan peraturan desa bersama kepala desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat.

**STRUKTUR PEMERINTAHAN DESA BONGKOT**

MOH. YAHYA, SH

BPD

KHOIRUL ANWAR

IMAM BUCHORI

SUHENI

MUNDIRIN

ACH.SUSANTO

FARISAL

ENI PUJI LESTARI

PANGESTU DWI

AMIN KURNIAWAN

1. **Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini meliputi bentuk Analisa Pengaruh Kepimpinan Kepala Desa Terhadap Pelayanan Publik di Desa Bongkot Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Sebagaimana dirumuskan di dalam perumusan masalah pada penelitian ini. Penelitian ini mengkaji, 1) Bagaimana tingkat kualitas pelayanan publik di desa bongkot, 2) Bagaimana karakteristik kepimpinan kepala desa bongkot, 3) Bagaimana Kualitas pelaksanaan kepemimpinan kepala desa terkait kualitas pelayanan publik di desa bongkot berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Maka penulis melakuakan metode wawancara dan observasi kepada kepala desa dan tokoh masyarakat yang menurut peneliti dapat mewakili dan memberikan keterangan maupun informasi tentang kualitas pelayanan, baik di kantor desa maupun kepada masyarakat. Berikut ini merupakan deskripsi dari hasil wawancara kepada informan yang peneliti uraikan sebagai berikut:

Untuk mengenai wawancara pertama ini melibatkan kepala desa dan Tokoh masyarakat, karena dalam pertanyaan yang di ajukan mengenai kualitas pelayanan publik di desa bongkot sebagai berikut:

1. Hasil wawancara mengenai, Bagaimana Bapak menilai kualitas pelayanan publik di desa bongkot saat ini?

Berdasarkan hasil wawancara Kepala Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut;[[63]](#footnote-63)

“ *Alhamdulillah pelayanan sudah jauh lebih bagus dari yang dulu-dulu, apalagi sekarang ini cukup sudah adanya aplikasi-aplikasi yang khusus dibuat oleh pemerintah catatan sipil untuk mempermudah pelayanan, seperti kita buat kk, ktp dan lainnya tanpa harus ke catatan sipil, jadi masyarakat cukup mengunakan aplikasi tersebut tanpa ke sana kemari ke catatan sipil..”*

Hasil wawancara dengan tokoh masyarakat di Desa Bongkot menyampaikan pendapat sebagai berikut:[[64]](#footnote-64)

“ *saya menilai, Bapak kepala desa sangat baik dalam pelayanannya di desa. Bapak kepala desa juga berhasil meningkatkan efektivitas perangkat desa untuk melayani masyarakat di kelurahan. Juga Bapak aktif memberi dukungan masyarakat dalam program sosial yang tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Jadi bapak kepala desa sudah benar-benar menjalankan pelayanan di Desa.. “*

Dari hasil wawancara di atas dapat di ketahui kualitas pelayanan publik di desa sangat baik apalagi pemerintahan menyediakan aplikasi untuk mempermudah baik dari desa maupun masyarakat dan untuk kepala desa juga memberikan dukungan masyarakat dalam program-program yang ada di desa. Oleh karena itu dalam pelayanan publik untuk Desa Bongkot sudah sangat bagus dalam hal pelayanan ke masyarakatnya.

1. Hasil wawancara mengenai, faktor apa saja yang menurut bapak mempengaruhi kualitas pelayanan publik di desa Bongkot?

Berdasarkan hasil wawancara Kepala desa menyampaikan pendapat sebagai berikut;[[65]](#footnote-65)

“ *pertama adalah faktor SDM, Alhamdulillah sdm kita untuk perangkat kita yang baru-baru ini, istilahnya tentang iq nya bagus dan juga pendidikannya sudah rata-rata lulusan fakultas, jadi lebih memahami kemasyarakat dari pada yang sepuh-sepuh , tetapi alhamdulilah sekarang sdm nya lebih bagus tanpa kita awasi bisa berjalan dengan sendinya dalam tugas nya masing-masing..”*

Hasil wawancara dengan tokoh masyarakat di Desa Bongkot menyampaikan pendapat sebagai berikut;[[66]](#footnote-66)

“ *kalau itu saya belum paham apa aja, tapi kayak kasih pelayanan dah bagus, seperti kayak keterbukaan pembangunan di desa dan mengelola dana desa cukup baik.. “*

Dari hasil wawancara di atas dapat di ketahui tentang faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di desa itu terkait sdm masyarakat nya yang baik dan juga keterbukaan dalam proses pembangunan di desa sudah transparansi di masyarakat, serta partisipasi masyarakat kunci sukses kualitas pelayanaan publik di desa bongkot. Karena itu faktor tersebut saling mendukung dan menciptakan lingkungan dimasyarakat kondusif bagi penyediaan layanan publik yang baik dan efektif.

1. Hasil wawancara mengenai, Bagaimana Bapak memastikan bahwa setiap anggota masyarakat mendapatkan pelayanan yang adil dan merata?

Berdasarkan hasil wawancara Kepala desa menyampaikan pendapat sebagai berikut;[[67]](#footnote-67)

” *untuk pelayananya jenis surat menyurat kita sudah terbuka, artinya kita mempermudah dan tidak persulit, dan saat kita layani bahkan saya sudah menekankan kepada perangkat walaupun kita punya jam kerja kalau darurat malam atau pagi kalau butuh kita dah siap..”*

Hasil wawancara dengan tokoh masyarakat di Desa Bongkot menyampaikan pendapat sebagai berikut:[[68]](#footnote-68)

“ *untuk itu pak lurah sudah cukup efektif dalam memastikan pelayanannya kepada masyarakat, seperti kemarin saat ada nya anak” main layangan, karena buat rusak sawah. saya mengaduh ke beliau, langsung bertindak untuk melarang anak” untuk main di sawah. Dalam hal tadi sangat membantu menyelesaikan masalah yang ada “*

Dari hasil di atas dapat di ketahui bahwa pelayanan yang adil dan merata bagi masyarakatnya, kepala desa telah merespon untuk mengambil langkah-langkah yang cukup efektif dengan langsung. Hal ini dinilai baik oleh masyarakat dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan harapan mereka terhadap pelayanannya yang diberikan.

1. Hasil wawancara mengenai. Apakah kepimimpinan bapak yang di terapkan di Desa Bongkot sudah efektif dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan publik?

Berdasarkan hasil wawancara Kepala desa menyampaikan pendapat sebagai berikut;[[69]](#footnote-69)

“ *kita disini jelas menjalankan tugas sesuai aturan sesuai posisi kita, maka adanya masyarakat, saya tidak bisa memaksimal mungkin, walaupun sudah maksimal mungkin. Tapi harapan kami walaupun bagi masyarakat tidak bisa maksimal, tetap kita usahakankan. salah satu cara agar kita bisa menerima masukan dari masyarakat di saat ada rapat, kita ikutkan dari perwakilan rt, bpd, tokoh masyarakat, tokoh agamadan juga pemuda. Harapan kita bisa menampung usul dari masyarakat dan kita mengimplementasikan usulan masyarakat dan kita bisa laksanakan biar masyarakat bisa puas. Juga tetap mengedepankan aturan dan aspirasi dari masyarakat.*

Hasil wawancara dengan tokoh masyarakat di Desa Bongkot menyampaikan pendapat sebagai berikut:[[70]](#footnote-70)

“ *untuk pak lurah itu sudah bagus dalam pengambilan keputusan nya saat rapat di kelurahan, kan sebelum ambil keputusan pak lurah itu informasikan untuk rapat di balai desa, jadi warga desa merasa lebih terlibat dan di kasih suara dalam keputusan, warga juga bisa langsung kekantor desa langsung untuk berdiskusi langsung dengan pak lurah.. “*

Dari hasil wawancara di atas dapat di ketahui bahwa kepimpinan kepala desa telah menjalankan sesuai aturan dan memberikan dorongan positif terhadap partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan publik di desa, terdapat faktor terhadap kualitas kepimpinan yang masih ada ruang untuk perbaikan, upaya yang dilakukan oleh kepala desa dalam menerapkan gaya kepemimpinan yang demokratis yang membantu meningkatkan keterlibatan masyarakat, Partisipasi masyarakat yang lebih aktif diharapkan dapat memperkuat hubungan pemerintahan desa dan warganya, serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik di desa.

Untuk mengenai wawancara ke selanjutnya ini tanpa melibatkan kepala desa karena dalam pertanyaan yang di ajukan ke tokoh masyarakatnya saja, mengenai karaktristik kepimpinan kepala desa sebagai berikut:

1. Hasil wawancara mengenai, Bagaimana bapak/Ibu menilai kepimpinan Bapak kepala desa bongkot dalam hal keterbukaan dan komunikasi dengan masyarakat?

Hasil wawancara dengan tokoh masyarakat Bapak Saiful di Desa Bongkot menyampaikan pendapat sebagai berikut;[[71]](#footnote-71)

“ *untuk saya pak lurah itu sangat baik dalam hal keterbukaan sangat dan komunikasi dengan masyarakat selalu terbuka dalam mendengarkan masukan dari warga dan pengelolaan dana desa.. “*

Hasil wawancara dengan tokoh masyarakat Bapak rukin di Desa Bongkot menyampaikan pendapat sebagai berikut;[[72]](#footnote-72)

“ *untuk kepala desa nya kalau tentang keterbukaan sudah bagus bagi saya, tetapi kalau komunikasi sama warga kurang dari dusun-dusun nya tetapi itu diluar jam kerjanya. Kalau di kantor kelurahan sih bagus komunikasi nya. Kurang nya buat warganya itu aja.. “*

Dari hasil di atas dapat di ketahui dalam hal keterbukaan dan komunikasi, masyarakat ada yang berpendapat berbeda dalam komunikasinya. Itu faktor bahwa kurangnya bapak kepala desa berkomunikasi di dusun-dusunnya dalam hal meluangkan waktu buat warganya saat diluar jam kerja, harapan warga bisa berkomunikasi tanpa harus di kantor kelurahan

1. Hasil wawancara mengenai, Bagaimana Bapak/Ibu melihat peran kepala desa bongkot dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di desa ? apakah beliau responsive dan solutif?

Hasil wawancara kepada tokoh masyarakat bapak saiful di desa bongkot menyampaikan pendapat sebagai berikut;[[73]](#footnote-73)

“ *cukup responsive dan solusif saat menangani masalah di desa, saat bapak lurah mencari solusi atas masalah di desa seperti kemarin anak-anak main layangan di sawah banyak yang rusak, saat itu bapak lurah langsung bergerak untuk melarang anak-anak bermain layangan di sawah, di suruh ke lapangan dan juga masalah pembangunan jalan karena jalan rusak jadi langsung nunggu beberapa hari langsung bergerak bapak lurah.. “*

Hasil wawancara kepada tokoh masyarakat bapak rukin di desa bongkot menyampaikan pendapat sebagai berikut;[[74]](#footnote-74)

“ *kepala desa sudah responsive, sudah banyak mengambil keputusan yang berkaitan kepentingan masyarakatnya dalam masalah kepala desa komitmen nya dalam melakukan hal sesuatu itu langsung tanpa lambat melakukan selesain masalah yang ada di masyarakat.. “*

Dari hasil di atas dapat di ketahui dalam responsif dan solutif kepala desa dalam menghadapi masalah dari masukan masyarakatnya dengan cepat dan efektif, juga dalam mengambil keputusan yang dapat menguntungkan masyarakat dalam menyelesaikan masalah yang di hadapi masyarakatnya. Dalam hal ini kepala desa mengambil tindakan nyata dalam adanya masalah di masyarakat, pemimpin desa mencerminkan dedikasi untuk kesejahteraan dan keseimbanganan masyarakat di desa.

1. Hasil wawancara mengenai, Apakah kepimpinan bapak kepala desa sudah memenuhi harapan masyarakat?

Hasil wawancara kepada tokoh masyarakat bapak saiful di desa bongkot menyampaikan pendapat sebagai berikut;[[75]](#footnote-75)

“ *untuk itu sudah memenuhi harapan masyarakat karena pak lurah selalu mendengarkan keluhan dari masyarakat, juga program-programnya udah jalan, kepimpinan beliau juga memberikan arahan ke perangkat desa sangat bagus untuk beri pelayanan di kantor kelurahan dan bisa menjaga keamanan dan ketertiban kepada masyarakatnya.. “*

Hasil wawancara kepada tokoh masyarakat bapak rukin di desa bongkot menyampaikan pendapat sebagai berikut;[[76]](#footnote-76)

“ *sudah memenuhi dalam arti keterbukaan nya dalam masyarakat dan pelayanan nya sudah bagus, menyelesaikan masalah sangat bagus dan untuk komunikasi ke warganya di dusun-dusun masih kurang menurut saya, tapi dalam hal yang saya jelaskan sudah bagus.. “*

Dari hasil di atas di ketahui memenuhi harapan masyarakatnya, kepada kepala desa sudah memenuhi masyarakat dalam berbagai aspek yang selalu mendengarkan keluhan masyarakatnya dan program-programnya sudah berjalan dengan baik, sementara itu juga hal keterbukaan dalam masyarakat sudah memenuhi, akan tetapi dalam komunikasi di setiap warga dusun-dusunya masih kurang. Sebab itu kepala desa harusnya memberikan komunikasi lebih ke masyarakat yang ada di dusun untuk hal supaya menjadi memenuhi harapan masyarakat.

Untuk mengenai wawancara ke selanjutnya ini ke Kepala Desa tanpa melibatkan Masyarakat karena dalam pertanyaan yang di ajukan, mengenai Kualitas Pelaksanaan Kepemimpinan Kepala Desa Terkait Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bongkot Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai berikut:

1. Hasil wawancara mengenai, apa saja upaya bapak untuk melibatkan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan publik di desa, khususnya pelayanan kesehatan dan pendidikan?

Berdasarkan hasil wawancara Kepala Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut;[[77]](#footnote-77)

“ *Alhamdulillah untuk itu saya melakukan dan perangkat desa membentuk tim khusus yang ada seperti tokoh masyarakat, itu penting dalam membahas di dalam rapat atau diskusi terbuka, tugas bekerja sama merumuskan pelayanan terkait kesehatan dan pendidikan, mengumpulkan masukkan dan untuk prioritas masyarakat saya. Untuk upaya itu saya berharap dan perangkat desa bisa menciptakan standart pelayanan yang untuk kebutuhan dan harapan masyarakat..”*

Dari hasil di atas diketahui bahwa standar pelayanan publik di atas dalam hal penyusunannya sudah melibatkan tokoh masyarakat, juga berusaha merumuskan pelayanan efektif untuk desa dan dalam hal itu kepala desa mengunakan standart pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan kesejahteraan masyarakat desa.

1. Hasil wawancara mengenai, Bagaimana Bapak mengatasi tantangan-tantangan yang di hadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik?

Berdasarkan hasil wawancara Kepala desa menyampaikan pendapat sebagai berikut;[[78]](#footnote-78)

” *tantangan pasti ada artinya begini sebisa mungkin kita mengikuti arus, kalua ibaratnya ini ada program tren-tren positf, kita sebisa mungkin mengikuti apalagi kita punya sdm bagus yang muda-muda, tetap akan kita ikuti dengan harapan bisa menyesuaikan kebutuhan masyarakat pada saat in, adakalah tren-tren itu adalah sifat yang diluar ekspetasi atau diluar kemampuan kita, sebisa mungkin kita layani sebisa mungkin..* “

Dari hasil di atas diketahui bahwa kepala desa menghadapi tantangannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa, selalu update dalam mengikuti tren dari masyarakatnya memaksimal potensi sdm yang berkualitas untuk beradaptasi dengan perubahan serta kepala desa memberikan layanan sebaik mungkin dengan kemampuan yang dimiliki meskipun ada keterbatasannya, dalam hal itu pelayanan yang dilakukan menyusaikan kebutuhan masyarakat agar lebih relevan.

1. Hasil wawancara mengenai, Bagaimana bapak memastikan Transparasi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa?

Berdasarkan hasil wawancara Kepala Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut;[[79]](#footnote-79)

“ *untuk transparasi yang jelas semua kegiatan yang ada di desa, kita sampaikan ke masyarakat, salah satunya media sepanduk yang ada di depan balai desa mulai dari keuangan pemerintah desa besarannya berapa kegunaanya untuk apa, termasuk kalua ada informasi-informasi dari papan pengumuman di kantor balai desa. Harapan kita apa, oh biar masyarakat tau desa ini ternyata untuk kegiatannya oprasional setahun segini digunakan untuk ini-ini, kalau adapun pengumuman tentang kesehatan atau apapun masyarakat bisa lihat di papan pengumuman sehingga harapan kita masyarakat itu nanti tau apa sih yang ada di desa, apa yang di lakukan desa. Sehingga transparasi bisa kita sampaikan waulapun masyarakat yang tadinya tidak tau jadinya tau.. “*

Dari hasil di atas diketahui bahwa dalam hal transparasi dan akuntabilitas dilakukan kepala desa berusaha menggunakan sistem transparasi dan akuntabel dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah di akses masyarakat untuk melihat pengumuman atau informasi terkait keuangan desa di alokasikan di pembangunan dan kesehatan dan banyak lagi, dengan hal ini masyarakat dapat lebih mengerti dan mengawasi bagaimana dana desa digunakan sebagai mestinya.

**3.2.1 Dampak Positif Kepimimpinan Kepala Desa Bongkot Terhadap Pelayanan Publik Di Desa.**

1. Meningkatkan Akses dan Kemudahan Pelayanan

Adanya layanan yang berbasis digital manfaat utama dari penerapan teknologi digital adalah kemudahan akses yang diberikan kepada masyarakat dengan layanan berbasis digital, masyarakat di daerah terpencil yang sebelumnya kesulitan untuk mengakses kantor Dukcapil kini dapat melakukan pengurusan dokumen tanpa harus melakukan perjalan jauh. Hal ini sangat membantu dalam mengurangi beban fisik dan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan.[[80]](#footnote-80)

1. SDM Perangkat Desa yang berkualitas.

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki pengaruh yang sangat signifikan dan positif terhadap keberhasilan pengelolaan dana desa, yang pada akhirnya berdampak pada pertumbuhan ekonomi masyarakat. Kualitas SDM perangkat desa memegang peranan penting dalam memastikan keberhasilan tahapan pengelolaan dana desa, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, penatausaha, hingga pertanggungjawaban. Proses ini harus dilaksanakan dengan terarah dan terukur sejak dan tersebut ditransfer dari Pemerintahan Pusat ke Pemerintahan Daerah, hingga akhirnya dikelola di tingkat desa.[[81]](#footnote-81)

1. Responsif dan Solutif terhadap permasalahan Masyarakat

Responsivitas atau respons pemerintahan terhadap kebutuhan masyarakat merupakan elemen penting dalam penerapan *good governance*. Pemerintahan yang responsif adalah pemerintahan yang cepat tanggap dalam menangani permasalahan masyarakat dan berupaya mencari solusi yang efektif. Responsif menujukkan bahwa pemerintahan memiliki komitmen yang kuat untuk memenuhi kebutuhan publik. Dengan respons yang cepat, pemerintah dapat menjaga stabilitas dan menghindari potensi konflik.[[82]](#footnote-82)

1. Mendorong partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Dalam mengimplementasikan partisipasi masyarakat pada saat pengambilan keputusan sebaiknya pemerintah atau lembaga terkait memperhatikan beberapa hal seperti; memberikan informasi yang jelas dan transparan, memastikan partisipasi yang inklusif dan merata. Selain itu partisipasi masyarakat juga dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti melalui musyawarah, konsultasi publik, atau partisipasi dalam program-program pembangunan.[[83]](#footnote-83)

1. Transparasi dan Akuntabilitas.

Agar pengelolaan keuangan desa semakin terbuka dan responsibilitas terhadap proses pengelolaan dan pelaporan yang transparan, akuntabel, partisipatif serta dilakukan secara tertib dan disipilin anggaran baik dalam hal pendapatan dan sumber-sumber pendapatan juga mengelola pembelajaan anggaran, sehingga dapat dipertanggungjawabkan dan dapat digunakan sebagai dasar mengevaluasi pelaksanaan keauangan masa lalu[[84]](#footnote-84)

1. Kepemimpinan yang memberdayakan masyarakat.

Untuk memberdayakan masyarakatnya, pemimpin harus membuat kondisi yang memungkinkan masyarakatnya untuk berkembang. Disini titik tolaknya adalah manusia atau masyarakat yang memiliki potensi dapat dikembangkan dan diperkuat. Pemimpin memerlukan langkah-langkah yang pasti, selain menciptakan kondisi tersebut. Pemimpin juga harus menyediakan berbagai peluang yang digunakan, sehingga masyarakat dapat diberdayakan. Serta pemimpin harus melindungi masyarakatnya, dengan mencegah masyarakat yang lemah menjadi bertambah lemah yakni mencegah masyarakat yang tidak produktif menjadi bertambah tidak produktif.[[85]](#footnote-85)

**3.2.2 Dampak Negatif Kepemimpinan Kepala Desa Bongkot Terhadap Pelayanan Publik Di Desa.**

1. Kurangnya komunikasi masyarakat yang ada di Dusun-Dusun

Komunikasi suatu media yang digunakan oleh individu sebagai mahluk sosial, komunikasi dapat mempermudah individu dalam berinteraksi dengan orang lain. Komunikasi langsung dalam lingkunagn dan konteks tertentu, dalam suasana formal atau informal, pada ruang dan waktu tertentu. Ruang dan waktu tersebut bisa menjadi pendukung kegiatan komunikasi bisa menyediakan peluang untuk berkomunikasi, namun bisa juga memunculkan hambatan komunikasi. Komunikasi bisa dalam kelompok kecil dan bisa juga dalam kelompok besar, bisa juga jumlah yang banyak seperti berkomunikasi dilingkungan masyarakat.[[86]](#footnote-86)

1. Keterbatasan dalam efektivitas partisipasi.

Dalam partisipasi masyarakat juga berpengaruh langsung pada dampak yang dihasilkan dalam keputusan publik. Masyarakat yang aktif terlibat cenderung memberikan kontribusi yang lebih substansial dan merasa lebih terlibat dalam hasil keputusan. Hal ini menujukan perlunuya upaya lebih besar untuk meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat melalui penyuluhan, pendidikan, dan menciptakan paltfom partisipasi yang lebih menarik.[[87]](#footnote-87)

1. Ketergantungan pada individu

Ketergantungan untuk individu yang terlalu tergantung pada layanan publik mungkin akan kehilangan kemandirian, kemampuan berfikir kritis dan keterampilan menyelesaikan masalah. Secara sosial hal ini memicu ketidakpuasan masyarakat, penurunan kualitas hidup, inefiensi ekonomi, peningkatan korupsi dan penyalagunaan kekuasan dan ketidakstabilan sosial.[[88]](#footnote-88)

1. **Pembahasan**

Penelitian ini membahas mengenai hasil penelitian yang di dalamnya bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bongkot, Karekteristik Kepimpinan Kepala Desa Bongkot, serta Kualitas Pelaksanaan Kepemimpinan Kepala Desa Terkait Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bongkot Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pembahasan ini dipaparkan hasil wawancara dan observasi yang akan dikaitkan dengan hasil penelitian ini.

**3.3.1 Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bongkot.**

Pelayanan publik di Desa Bongkot merupakan salah satu fokus utama dalam pemerintahan desa, mengingat pelayanan yang berkualitas menjadi tolak ukur keberhasilan pembangunan dan kepemimpinan di tingkat desa. Kepala desa menilai bahwa pelayanan publik di desa bongkot sudah jauh lebih baik dibanding sebelumnya, Hasil penelitian yang di ungkapkan oleh Kepala Desa sebagai berikut:

“ Alhamdulillah pelayanan sudah jauh lebih bagus dari yang dulu-dulu, apalagi sekarang ini cukup sudah adanya aplikasi-aplikasi yang khusus dibuat oleh pemerintah catatan sipil untuk mempermudah pelayanan*..”.*[[89]](#footnote-89)

Dalam upaya peran kepala desa untuk menjadikan pelayanan yang baik, hal ini diperkuat dengan keberadaan aplikasi layanan administarasi di desa yang memudahkan masyarakat tanpa harus pergi ke kantor Dukcapil untuk mengurus hal-hal seperti KK, KTP dan lain-lain. Masyarakat juga menilai bahwa pelayanan yang ada di desa bongkot berjalan efektif, dan juga mampu menggerakan perangkat desa untuk memberikan pelayanan yang maksimal, Hasil penelitian yang di ungkapkan oleh Tokoh Masyarakat sebagai berikut:

“ saya menilai, Bapak kepala desa sangat baik dalam pelayanannya di desa dan meningkatkan efektivitas perangkat desa untuk melayani masyarakat di kelurahan.. “.[[90]](#footnote-90)

Secara umum, masyarakat Desa Bongkot menilai bahwa pelayanan publik telah mengalami perbaikan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan administrasi, keterbukaan informasi, dan kemudahan akses. Pelayanan administrasi seperti pembuatan surat keterangan, pengurusan KTP dan KK, serta pelayanan sosial lainnya dilakukan secara langsung dikantor desa dengan waktu tunggu yang relatif singkat. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip efektivitas dan efisiensi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. telah mulai diterapkan di Pemerintahan Desa Bongkot, yang mendorong pelayanan yang berbasis teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Perangkat desa Bongkot berperan penting dalam pencapaian kualitas pelayanan tersebut. Meskipun sebagaian dari mereka masih menghadapi keterbatasan dalam hal keterampilan teknis, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi, namun secara umum mereka menunjukan sikap kerja yang positif, seperti disiplin, tanggungjawab, dan kemauan untuk membantu masyarakat. Hal ini menunjukan bahwa sumber daya manusia (SDM) di lingkungan pemerintahan desa memiliki potensi yang baik, meski perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas secara berkelanjutan.

Selain itu juga, pemerintahan desa Bongkot dinilai responsif dan adil dalam menyikapi berbagai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas ini tercemin dari keterbukaan dalam menerima laporan, keluhan, maupun permintaan pelayanan yang disampaikan oleh masyarakat. Pemerintah juga aktif menyelenggarakan forum musyawarah desa sebagai bentuk partisipasi publik dan transparasi dalam pengambilan keputusan. Sikap adil pun terlihat dalam perlakuan setara kepada seluruh masyarakatnya tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, maupun kedekatan pribadi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Bongkot telah berjalan cukup baik dan menunjukkan kemajuan positif. Adanya komitmen dari kepala desa dan perangkatnya dalam memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan adil telah mendorong tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan di desa. Meskipun masih terdapat kendala dalam keterbatasan teknologi, namun semangat untuk memperbaiki diri menjadikan pelayanan publik di Desa Bongkot semakin efektif dan sejalan dengan prinsip-prinsip yang di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

**3.3.2 Karakteristik Kepemimpinan Kepala Desa Bongkot**

Kepemimpinan kepala desa di Desa Bongkot menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan arah keberhasilan pelayanan publik dan kehidupan sosial masyarakat di tingkat desa. Karakter kepemimpinan yang dinilai positif warga, terutama dalam memberikan keterbukaan dan komunikasi, responsivitas, serta kemampuanya dalam menyelesaikan permasalahan warga secara nyata. Hasil penelitian yang di ungkapkan oleh Tokoh Masyarakat sebagai berikut:

“ untuk saya, pak lurah itu sangat baik dalam hal keterbukaan sangat dan komunikasi dengan masyarakat selalu terbuka dalam mendengarkan masukan dari warga.. “.[[91]](#footnote-91)

Akan tetapi cara berkomunikasi dengan masyarakatnya yang ada didusun maih kurang akan dapat melemahkan prinsip aksesibilitas dan keterjangkauan informasi, Hasil penelitian yang di ungkapkan oleh Tokoh Masyarakat sebagai berikut:

“ untuk kepala desa nya kalau tentang keterbukaan sudah bagus bagi saya, tetapi kalau komunikasi sama warga kurang dari dusun-dusun nya..”.[[92]](#footnote-92)

Masyarakat menyampaikan bahwa kepala desa cukup aktif dalam menjalani komunikasi secara langsung, meskipun komunikasi di dusun-dusun masih kurang. Akan tetapi ketika terjadi permasalahan yang membutuhkan penyelesaian cepat. Masyarakat merasa tidak akan kesulitan dalam menyampaikan keluhan atau pernyataan masyarakat secara langsung, karena kepala desa dianggap mudah dijumpai. Bentuk komunikasi ini tidak hanya bersifat formal melalui forum-forum resmi, tetapi juga berlangsung secara informasi dalam keseharian, sehingga masyarakat merasa dekat dan tidak segan menyampaikan persoalan yang meraka alami. Hal ini dalam keterbukaan dan komunikasi menjadi dasar kepercayaan antara pemimpin dan masyarakat desa.

Selain itu, kepala desa juga dikenal sangat responsif terhadap persoalan masyarakat. Tanggapan cepat terhadap berbagai laporan, seperti masalah yang diterima masyarakat di lingkungannya, hal Ini menjadi salah satu faktor kuat dalam kepemimpinanya. Kepala desa tidak membiarkan persoalan berlarut-larut, melainkan segera merespon dan mengambil langkah penyelesaian. Bahkan dalam kasus-kasus tertentu, beliau turun langsung ke lapangan untuk memastikan bahwa permasalahan yang diterima masyarakat benar-benar terselesaikan. Responsivitas ini disertai dengan sikap solutif, yaitu tidak hanya mendengarkan tetapi juga memberikan jalan keluar atau bantuan nayata yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini akan dirasakan langsung oleh masyarakatnya, yang menilai bahwa kepala desa bukan hanya pemimpin administratif, tetapi juga pemimpin sosial yang mampu hadir secara konkret dalam kehidupan masyarakat.

Untuk itu masyarakat merasa bahwa gaya kepemimpinan kepala desa selama ini telah memenuhi harapan mereka. Harapan masyarakat terhadap seorang kepala desa yang dekat, adil, cepat tanggap, dan bisa menyelesaikan persoalan yang terjawab melalui gaya kepemimpinan yang dijalankan saat ini. Masyarakat merasakan keadilan dalam pelayanan tanpa perlakuan khusus terhadap kelompok tertentu, serta kesungguhan kepala desa dalam memberikan yang terbaik bagi desa.

Dalam hal ini kepala desa harus memilki kemampuan berkomunikasi yang menjadikan unsur bersosialisasi sehari-hari dengan masyarakat agar tidak terjadi kesenjangan dalam pelayanan. Untuk responsivitas dalam menyelesaikan masalah kepala desa menujukan kepada masyarakat tindakan cepat dalam menanggapi persoalan masyarakat, baik masalah sosial maupun infrastruktur. Masyarakat mengakui kepala desa bertindak cepat dan tegas, dalam sikap ini kepala desa menujukan komitmen pemimpin desa terhadap penyelesaian masalah yang adil, tepat, dan solutif. Dalam ini harapan masyarakat menyatakan bahwa kepimpinan kepala desa telah memenuhi harapan masyarakatnya, baik dari sisi pelayanan, keterbukaan, maupun penanganan masalah. Akan menjadikan pemimpin yang mampu memenuhi ekspetasi masyarakat akan hal meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan desa. Dengan demikian, karakteristik kepemimpinan Kepala Desa Bongkot dapat digambarkan atau disimpulkan sebagai pemimpin yang terbuka dalam komunikasi, responsif dan solutif, dan mampu memenuhi harapan masyarakatny. Kepemimpinan yang demikian tidak hanya menciptakan stabilitas sosial tingkat desa, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa secara umumnya.

**3.3.3 Kualitas Pelaksanaan Kepemimpinan Kepala Desa Terkait Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bongkot Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.**

Pelaksanaan kepemimpinan kepala desa di Desa Bongkot dalam kaitannya dengan pelayanan publik memiliki peran sangat penting dalam menentukan arah kebijakan dan pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat yang secara berkualitas. Kepala Desa sebagai pemimpin yang tertinggi dalam struktur pemerintahan desa bertanggung jawab langsung dalam menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat atas pelayanan yang berkualitas sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kepala desa sebagai penyelenggara pelayanan memiliki tanggung jawab langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara berkualitas. Hal ini Pelaksanaan Kepala Desa terkait perlibatan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan sangat penting untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Kepala desa juga menyatakan untuk partisipasi masyarakat dalam keteribatan penyusunan standar pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pemerintahan dan instansi terkait, juga memastikan aksesibilitas partisipasi masyarakat membantu bahwa standar pelayanan mudah diapahami, di akses, dan memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Hasil penelitian yang di ungkapkan oleh Kepala Desa sebagai berikut:

“ Alhamdulillah untuk itu saya melakukan dan perangkat desa membentuk tim khusus yang ada seperti tokoh masyarakat, itu penting dalam membahas di dalam rapat atau diskusi terbuka, tugas bekerja sama merumuskan pelayanan terkait kesehatan dan pendidikan, mengumpulkan masukkan dan untuk prioritas masyarakat saya..”.[[93]](#footnote-93)

Dalam pelaksanaannya, Kepala Desa Bongkot telah menunjukan berbagai bentuk komitmen dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Diantaranya adalah dengan membentuk tim penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP), yang melibatkan unsur perangkat desa, BPD, dan Tokoh masyarakat. Tim tersebut bertugas menyusun dan menjalankan standar pelayanan yang berfokus pada kebutuhan dasar masyarakat. Di bidang kesehatan, pelayanan seperti posyandu, imunisasi, dan pemeriksaan ibu dan anak berjalan secara rutin melalui kerja sama dengan puskesmas. Sedangkan tim pendididikan berperan dalam pendataan siswa, pengajuan bantuan pendidikan, dan penyuluhan pentingnya sekolah kepada orangtua dan anak-anak. Langkah ini merupakan wujud kepemimpinan yang proaktif dan partisipatif sesuai dengan prinsip Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, di dalam pasal 21 dan 22 yang mewajibkan penyusunan standar pelayanan secara terbuka dan melibatkan masyarakat. Dalam hal ini juga Kepemimpinan Kepala Desa Bongkot sudah menunjukkan gaya yang demokratis dan suportif, dengan membuka ruang diskusi melalui forum musyawarah desa dan pemberdayaan aparatur melalui pelatihan, untuk itu kepimpinannya ini mencerminkan prinsip pelayanan yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Untuk tantangan dalam meningkatkan pelayanan, kepala desa menyampaikan bahwa tantangan utama dalam Desa Bongkot adalah mengikuti perkembangan dalam hal kebutuhan masyarakat, tantangan tersebut yaitu:

1. Kurangnya sosialisasi standar pelayanan, sehingga tidak semua masyarakat mengetahui prosedur dan hak mereka.
2. Akses pelayanan yang belum merata, terutama bagi warga di wilayah didusun-dusun.
3. Evaluasi pelayanan yang belum rutin dilakukan, sehingga belum ada data akurat tentang kepuasan masyarakat.
4. Rendahnya partisipasi aktif masyarakat, dalam menyampaikan keluhan atau saran.

Namun dengan SDM perangkat desa yang baik dan adaptif, tantangan tersebut bisa diatasi. Jadi untuk tantangan dalam pelayanan publik harus dihadapi dengan strategis inovatif, adaptif dan berbasis lokal, upaya ini menujukan bahwa kepemimpinan kepala desa telah melakukan komitmen pada prinsip berkelanjutan dan responsif terhadap perubahan yang ada di Desa Bongkot.

Kepemimpinan Kepala Desa Bongkot juga berperan penting dalam mendorong transparasi dan akuntabilitas pelayanan publik. Transparasi diwujudkan dengan menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat secara terbuka melalui papan pengumuman desa yang terdapat di kantor desa, forum musyawarah, dan sosialisasi kepada masyarakat. Untuk itu masyarakat dapat mengetahui prosedur, biaya, dan waktu pelayanan, yang telah digunakan pemerintahan desa. Sementara itu, Akuntabilitas dijalankan melalui pelaporan kegiatan dan pertanggungjawaban pengunaan dana desa yang dilakukan secara periodik. Kepala desa juga membuka ruang aspirasi dan pengaduan sebagai bentuk pengawasan dari masyarakat terhadap memberikan pelayanan, hal ini dalam kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik harus memberikan yang berkualitas dalam melayani masyarakatnya. Dengan demikian, kepercayaan publik dapat terjaga dan kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan harapan masyarakat di Desa Bongkot. Langkah-langkah tersebut mencerminkan pelaksanaan dalam prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

**BAB IV**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**4.1 Kesimpulan**

1. Kepemimpinan kepala desa memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Bongkot. Kepala desa berhasil mendorong kemudahan akses layanan administrasi melalui penerapan aplikasi digital dari pemerintahan desa, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) di perangkat desa, serta sikap yang responsive dalam menanggapi kebutuhan masyarakat dan permasalahan masyarakat. Hal ini dapat menunjukan adanya komitmen terhadap pelayanan di desa yang efisien dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta dinamika sosial masyarakat desa.
2. Kepala desa menujukkan karekteristik kepemimpinan yang terbuka, responsif, dan partisipasi ke masyarakat. Sehingga kepala desa dengan bisa melibatkan masyarakat langsung dalam pengambilan keputusan melalui musyawarah desa, serta menjalin komunikasi yang baik, walaupun terdapat kritik terhadap keterbatasan komunikasi di wilayah dusun, yang perlu menjadikan perhatian kedepan oleh kepala Desa Bongkot.
3. Prinsip transparansi dan akuntabilitas telah diterapkan dengan baik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, melalui penyampaian informasi secara terbuka, serta pengembangan standar pelayanan publik secara partisipasi ke masyarakat khususnya di bidang pendidikan, pembangunan dan kesehatan, Dengan melibatkan tokoh masyarakat dalam penyusunan kebijakan desa. Meskipun demikian, pelayanan yang merata dan inklusif masih menjadi tantangan terutama diwilayah dusun yang belum sepenuhnya terjangkau layanan secara optimal.

**4.2 Saran**

1. Perlu peningkatan komunikasi lintas dusun secara langsung, sehingga dalam hal ini kepala desa diharapkan lebih aktif menjangkau masyarakat di dusun-dusun, sehingga tidak hanya terbatas pada jam kantor, supaya agar aspirasi masyarakat lebih terserap secara merata.
2. Penguatan system pelayanan publik berbasis digital perlu dipenggunakan dalam pelayanan publik yang disosialisasikan lebih luas agar seluruh masyarakat Desa Bongkot, yang kurang paham teknologi tetap bisa mengakses layanan dengan mudah.
3. Pematapan partisipasi masyarakat dalam perencana desa. Perlu dimatangkan sehingga mekanisme musyawarah desa perlu terus diperkuat dengan mengoptimalkan musyawarah desa untuk itu masyarakat bisa menyampaikan aspirasi, dan juga perluasan media informasi daring, serta evaluasi berkala terhadap kepuasan masyarakat ke pelayanan publik di Desa Bongkot.

**DAFTAR PUSTAKA**

**BUKU:**

Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Ndraha, T. (2003). *Teori-Teori Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Rivai, V. (2003). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Purwanto, E. A. (2011). *Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.

**REFERENSI/JURNAL:**

Nurhadi, N. (2020). ”Analisis Kepemimpinan Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9(1), 15–25.

Sutrisno, H. (2018). “Peran Kepemimpinan dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa”. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(2), 90–100.

Supriyadi, A. (2020). “Gaya Kepemimpinan dan Pengaruhnya terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Pemerintahan Desa”. *Jurnal Kepemimpinan dan Organisasi*, 12(3), 115–123.

Yuliani, D. (2021). “Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi di Pemerintahan Desa”. *Jurnal Pelayanan Masyarakat*, 3(1), 45–55.

Marlina, E., & Saputra, I. (2020). “Pelayanan Publik dan Kinerja Aparatur Desa”. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 7(1), 33–42.

Puspitasari, R. (2019). “Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital oleh Pemerintah Desa”. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(2), 76–85.

Azizah, N. (2022). “Implementasi UU Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”. *Jurnal Legislasi dan Pemerintahan Desa*, 2(1), 50–60.

**UNDANG-UNDANG**

*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009* tentang Pelayanan Publik.

*Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009* tentang Kearsipan (terkait pelayanan dan dokumentasi publik)

*Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014* tentang Pemerintahan Daerah.

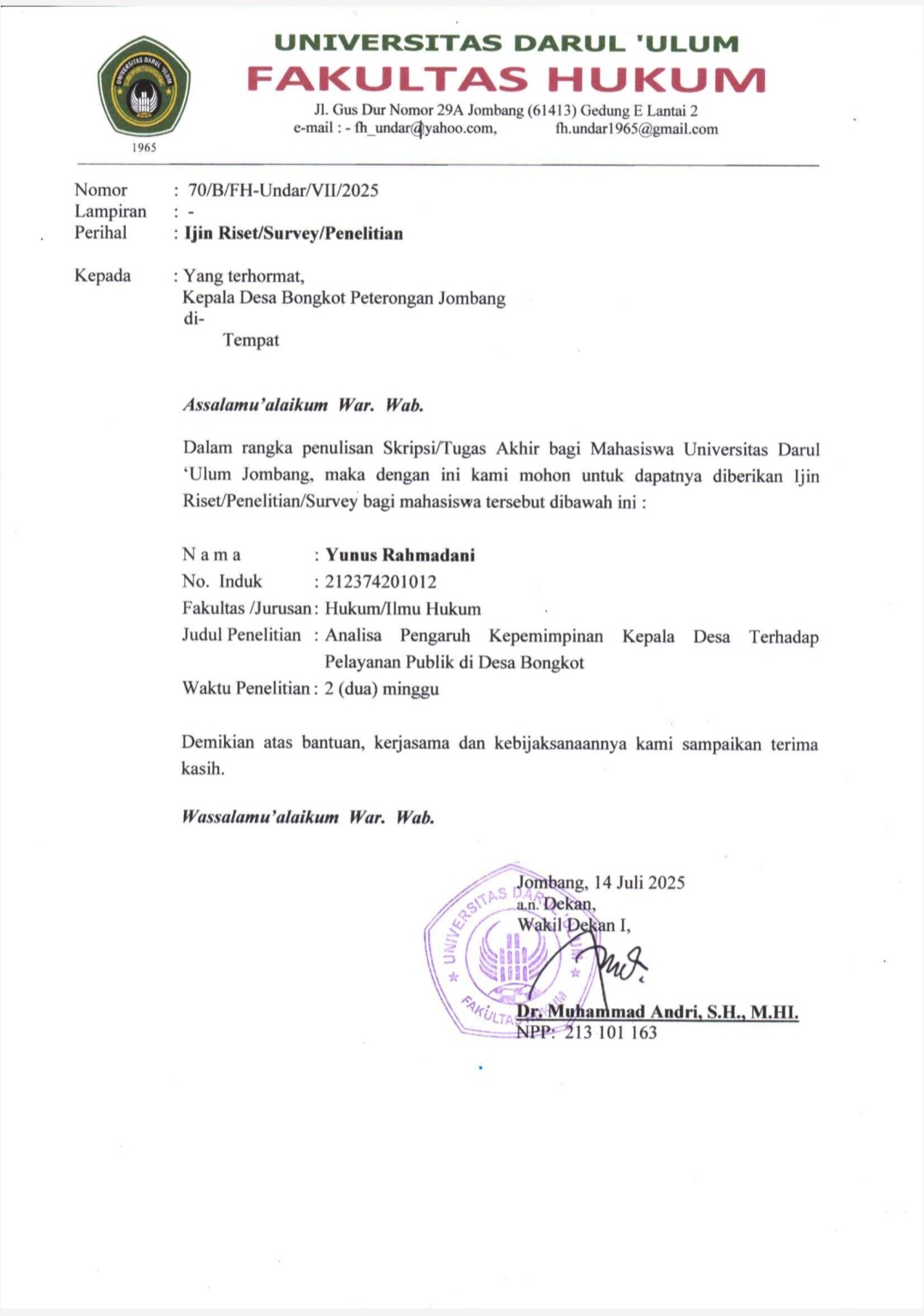
*Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008* tentang Keterbukaan Informasi Publik.

*Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014* tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Desa.

*Permendagri Nomor 84 Tahun 2015* tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

*Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014* tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik

**LAMPIRAN 1**

****

**LAMPIRAN 2**

**PEDOMAN WAWANCARA**

**KEPALA DESA DAN MASYARAKAT**

1. Bagaimana Bapak menilai kualitas pelayanan publik di Desa Bongkot saat ini?
2. Factor apa saja yang menurut, Bapak yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Desa Bongkot?
3. Bagaimana Bapak memastikan bahwa setiap anggota masyarakat mendapatkan pelayanan yang adil dan merata?
4. Apakah kepemimpinan Bapak yang di terapkan di Desa Bongkot, sudah efisien dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan publik?

**MASYARAKAT**

1. Bagaimana Bapak menilai kepimpinan Bapak Kepala Desa Bongkot dalam hal keterbukaan dan komunikasi dengan masyarakatnya?
2. Bagaimana Bapak melihat peran Kepala Desa Bongkot dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di desa?, apakah beliau responsive dan solutif?
3. Apakah kepimpinan Bapak Kepala Desa sudah memenuhi harapan masyarakatnya?

**KEPALA DESA**

1. Apa saja upaya Bapak untuk melibatkan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan publik di desa, Khusunya pelayanan pendidikan dan kesehatan? Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009.
2. Bagaimana Bapak mengatasi tantangan-tantangan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik? Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009.
3. Bagaimana Bapak memastikan transparasi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa? Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009.

**LAMPIRAN 3**

Penerimaan Surat Penelitian.



**LAMPIRAN 4**

Hasil Wawancara Kepala Desa Bongkot.



**LAMPIRAN 5**

Hasil Wawancara Tokoh Masyarakat Bapak Saiful di Desa Bongkot.

****

**LAMPIRAN 6**

Hasil Wawancara Tokoh Masyarakat Bapak Rukin di Desa Bongkot.



**LAMPIRAN 7**

Proses Pelayanan Di Desa Bongkot.

****

1. Bintaro, R. (2008), *Desa-kota,* PT Raja Grafindo Persada, h. 11. [↑](#footnote-ref-1)
2. Jeddawi, M., Rahman, A., & Nawawi, M. (2018). Studi Kemungkinan Perubahan Status Desa Teluk Kapuas Menjadi Kelurahan di Kabupaten Kubu Raya*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa,* h. 1-2. [↑](#footnote-ref-2)
3. Siti, M. (2024). *Pengertian desa menurut para ahli, Ciri-ciri, Fungsi dan Jenisnya.* Gramedia Blog. <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-desa/>, [↑](#footnote-ref-3)
4. Syaroh, M., Jamrizal, & Hakim, L. (2023). Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi Pendidikan (Kepemimpinan Dalam Pendidikan*)*. COMSERVA: *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*. 3(3), h. 1189- 1200. [↑](#footnote-ref-4)
5. Krisjuyani, S. (2022). Kepemimpinan Kepala Desa dalam Pembangunan Desa. *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 1(1), h. 2. [↑](#footnote-ref-5)
6. Siana, N. M. (2017). Tolok Ukur Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Paradigma Madani*, 4(2), h. 75-80. [↑](#footnote-ref-6)
7. Pamungkas, T. K., & Jakfar, M. H. A. (2022). Efektivitas kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik. *Jurnal Paradigma Madani*, 9(1), h. 13-24. [↑](#footnote-ref-7)
8. Fajar, M., & Achmad, Y. (2010). *Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normatif.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, h. 280. [↑](#footnote-ref-8)
9. Meleong, l. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, h. 3. [↑](#footnote-ref-9)
10. Purhantara, W. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*. Yokyakarta: Graha Ilmu, h. 79. [↑](#footnote-ref-10)
11. Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, h. 41. [↑](#footnote-ref-11)
12. Ali Mohammad. (2012). *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa, h. 80. [↑](#footnote-ref-12)
13. Sutrisno hadi. (2002). *Metodologi Research*, Yogyakarta: andi offset, h. 136. [↑](#footnote-ref-13)
14. Burhan Bungin. (2015). *Metodologi penelitian Kualitatif, Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontempore*r, (Cet. X), Jakarta: Rajawali Pers, h. 155. [↑](#footnote-ref-14)
15. Basrowi dan Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rineka Cipta, h. 158. [↑](#footnote-ref-15)
16. Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta, h. 24. [↑](#footnote-ref-16)
17. Putra, M. B. (2020). *Mengenal Pelayanan Publik*. Diakses dari Ombudsman *RI*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>, [↑](#footnote-ref-17)
18. Ridwan, J., & Sodik, A(2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia, h. 20 [↑](#footnote-ref-18)
19. Moenir, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, h. 88. [↑](#footnote-ref-19)
20. Akbar, M. H., Kartini, E., & Barokah, R. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Mandalajati Kota Bandung. Professional: *Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(2), h. 871. [↑](#footnote-ref-20)
21. Suhendar, A., Asmala, T., & Johan, A. (2022). The Effect of Digital Service Quality on Public Satisfaction through Perception of Ease of Use. *Journal of Applied Management and Business Administration*, 1(1), h. 11-20. [↑](#footnote-ref-21)
22. Bambang, B., & Kusdyana, Y. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya, *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), h. 1-10. [↑](#footnote-ref-22)
23. Daryanto dan Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, h. 109. [↑](#footnote-ref-23)
24. Putra, M. B. (2020). *Mengenal Pelayanan Publik.* Diakses dari Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>, [↑](#footnote-ref-24)
25. Mulyadi, D., Hendrikus T. G., & Muhammad, M. N. (2018). *Administrasi Publik Untuk pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta, h. 43. [↑](#footnote-ref-25)
26. Sri. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*, Bandung: Indra Prahasta, h. 104-106. [↑](#footnote-ref-26)
27. Ibid., h. 104. [↑](#footnote-ref-27)
28. Wiyono, B. (2019). Hakekat Kepemimpinan Transformasional, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam,* 2(2), h. 75-78. [↑](#footnote-ref-28)
29. Sukatin, S., et al. (2022). Pengambilan Keputusan Dalam Kepemimpinan, *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(9), h. 1156-1167. [↑](#footnote-ref-29)
30. Inaray, J. C., et al. (2020). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Amanah finance di Manado, *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(2), h. 274. [↑](#footnote-ref-30)
31. Shalahuddin, M. A., & Nurhaliza, S. R. (2024). Komunikasi dalam Organisasi: Dinamika Interaksi dan Pengambilan Keputusan. *PROPAGANDA*, 4(1), h. 38–42. [↑](#footnote-ref-31)
32. Nasrudin, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Amanah finance di Manado, *Jurnal Diklat Keagamaan*, 14(1), h. 1-10. [↑](#footnote-ref-32)
33. Zaky, M. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tim Kerja: Sebuah Kajian Teoritis Dan Empiris. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(1), h. 316–326. [↑](#footnote-ref-33)
34. Lickona*,* T. (2000). *Educating for Character: How Our School Can Teach Respect and Responsibility*, New York: Bantam books, h. 51. [↑](#footnote-ref-34)
35. Komisi Pemberantasan Korupsi. (2016). *Modul Materi* “*Integritas untuk Umum*”, Jakarta: Direktorat Pendidikan dan Pelatihan Masyarakat, h. 33. [↑](#footnote-ref-35)
36. Komisi Pemberantasan Korupsi. (2016). *Modul Materi* “*Integritas untuk Umum*”, Jakarta: Direktorat Pendidikan dan Pelatihan Masyarakat, h. 36. [↑](#footnote-ref-36)
37. Komisi Pemberantasan Korupsi. (2016). *Modul Materi* “*Integritas untuk Umum*”, Jakarta: Direktorat Pendidikan dan Pelatihan Masyarakat, h. 37. [↑](#footnote-ref-37)
38. Komisi Pemberantasan Korupsi. (2016). *Modul Materi* “*Integritas untuk Umum*”, Jakarta: Direktorat Pendidikan dan Pelatihan Masyarakat, h. 8. [↑](#footnote-ref-38)
39. Komisi Pemberantasan Korupsi. (2016). *Modul Materi* “*Integritas untuk Umum*”, Jakarta: Direktorat Pendidikan dan Pelatihan Masyarakat, h. 11. [↑](#footnote-ref-39)
40. Komisi Pemberantasan Korupsi. (2016). *Modul Materi* “*Integritas untuk Umum*”, Jakarta: Direktorat Pendidikan dan Pelatihan Masyarakat, h. 16. [↑](#footnote-ref-40)
41. Nikmat, Katarina. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perilaku Organisasi Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai*. Jakarta: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia, h. 42. [↑](#footnote-ref-41)
42. Noor, J. (2018). *Penelitian Ilmu Manajemen*, Jakarta: Kencana, h. 178. [↑](#footnote-ref-42)
43. Hidayat, A., & Machali, I. (2012). *Pengelolaan Pendidikan Konsep Prinsip dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, Kaukaba, Yogyakarta, h. 82-83. [↑](#footnote-ref-43)
44. Rahayu, Indah D., et al. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Program Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Motivasi Kerja (Studi Pada Karyawan Tetap Maintenance Department PT Badak Lng Bontang). Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya, 43(1), h. 1-9. [↑](#footnote-ref-44)
45. Rumondan, A. (2021). *Manajemen Kepemimpinan Dan Pengembangan Bisnis*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis, h. 30. [↑](#footnote-ref-45)
46. Purba, S., et al. (2021). *Kepemimpinan Pendidikan*. Sumatera Utara: Yayasan Kita Menulis, h. 29. [↑](#footnote-ref-46)
47. Sari, R. N., & Putra, R. M. (2019). Analisis Gaya Kepemimpinan. *YUME: Journal of Management*, 1(2), h. 6-12. [↑](#footnote-ref-47)
48. Adhar, A., Dahlan, D., & Rusdiyansyah, R. (2021). Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 16(2), h. 55 - 57. [↑](#footnote-ref-48)
49. Kencana, K. C. (2022). Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Studia Ekonomika*, 6(1), h. 11–27. [↑](#footnote-ref-49)
50. Sukatin, N. W. S., Julia, R. W., & Firmansyah, M. (2022). Peranan Kepemimpinan Manajemen Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(2), h. 1-10. [↑](#footnote-ref-50)
51. Nazariah, N., Edward, & Sigit Indrawijaya. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(5), h. 529–539 [↑](#footnote-ref-51)
52. Rustamadji, R. (2020). Kualitas Kepemimpinan Pendidikan dalam Konteks Organisasi Pembangunan Sumber Daya Manusia." Jurnal Pendidikan, 8(1), h. 78-86. [↑](#footnote-ref-52)
53. Wijono, S. (2018). *Kepemimpinan dalam perspektif organisasi*. Kencana, h. 19. [↑](#footnote-ref-53)
54. Data Programa Desa Bongkot tahun 2020. [↑](#footnote-ref-54)
55. Data Programa Desa Bongkot tahun 2020. [↑](#footnote-ref-55)
56. Data Programa Desa Bongkot tahun 2020. [↑](#footnote-ref-56)
57. Data Programa Desa Bongkot tahun 2020. [↑](#footnote-ref-57)
58. Data Programa Desa Bongkot tahun 2020. [↑](#footnote-ref-58)
59. Data Programa Desa Bongkot tahun 2020. [↑](#footnote-ref-59)
60. Data Programa Desa Bongkot tahun 2020. [↑](#footnote-ref-60)
61. Data Programa Desa Bongkot tahun 2020. [↑](#footnote-ref-61)
62. Data Programa Desa Bongkot tahun 2020. [↑](#footnote-ref-62)
63. Wawancara dengan Bapak Kepala Desa Bongkot, 21 Juli 2025. [↑](#footnote-ref-63)
64. Wawancara dengan Bapak Saiful Tokoh Masyarakat Desa Bongkot, 22 Juli 2025. [↑](#footnote-ref-64)
65. Wawancara dengan Bapak Kepala Desa Bongkot, 21 Juli 2025. [↑](#footnote-ref-65)
66. Wawancara dengan Bapak Saiful Tokoh Masyarakat Desa Bongkot, 22 Juli 2025. [↑](#footnote-ref-66)
67. Wawancara dengan Bapak Kepala Desa Bongkot, 21 Juli 2025. [↑](#footnote-ref-67)
68. Wawancara dengan Bapak Saiful Tokoh Masyarakat Desa Bongkot, 22 Juli 2025. [↑](#footnote-ref-68)
69. Wawancara dengan Bapak Kepala Desa Bongkot, 21 Juli 2025. [↑](#footnote-ref-69)
70. Wawancara dengan Bapak Saiful Tokoh Masyarakat Desa Bongkot, 22 Juli 2025. [↑](#footnote-ref-70)
71. Wawancara dengan Bapak Saiful Tokoh Masyarakat Desa Bongkot, 22 Juli 2025. [↑](#footnote-ref-71)
72. Wawancara dengan Bapak Rukin Tokoh Masyarakat Desa Bongkot, 22 Juli 2025. [↑](#footnote-ref-72)
73. Wawancara dengan Bapak Saiful Tokoh Masyarakat Desa Bongkot, 22 Juli 2025. [↑](#footnote-ref-73)
74. Wawancara dengan Bapak Rukin Tokoh Masyarakat Desa Bongkot, 22 Juli 2025. [↑](#footnote-ref-74)
75. Wawancara dengan Bapak Saiful Tokoh Masyarakat Desa Bongkot, 22 Juli 2025. [↑](#footnote-ref-75)
76. Wawancara dengan Bapak Rukin Tokoh Masyarakat Desa Bongkot, 22 Juli 2025. [↑](#footnote-ref-76)
77. Wawancara dengan Bapak Kepala Desa Bongkot, 21 Juli 2025. [↑](#footnote-ref-77)
78. Wawancara dengan Bapak Kepala Desa Bongkot, 21 Juli 2025. [↑](#footnote-ref-78)
79. Wawancara dengan Bapak Kepala Desa Bongkot, 21 Juli 2025. [↑](#footnote-ref-79)
80. Suryanto, E. & Rahardjo, A. (2020). Pemanfaatan Teknologi Digital untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 9(1), h. 45-58. [↑](#footnote-ref-80)
81. Hendri, M., et al. (2016). Hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Pengelolaan Dana Desa. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), h. 102-115. [↑](#footnote-ref-81)
82. Yuliani, S., & Prasetyo, H. (2023). Pemerintahan Responsif di Era Globalisasi*. Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan*. 1(1), h. 1-10. [↑](#footnote-ref-82)
83. Raisin, Muchlis, Waluyo, and M. Zulfikar. (2016). Pengembangan Partisipasi Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan Dan Perencanaan Pendidikan Di Madrasah Aliyah Hidayatul Muhsinin Labulia Kecamatan Jonggat Kabupaten Lombok Tengah. *Jurnal Ilmiah Profesi Kependidikan*, 1(1), h. 77–89 [↑](#footnote-ref-83)
84. Hanifah, S. I., & Praptoyo, S. (2015). Akuntabilitas dan Transparansi Pertanggungjawaban Anggaran Pendapatan Belanja Desa (APBDes)*. Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 4(8), h. 1–15 [↑](#footnote-ref-84)
85. Mardikanto, T., & Soebianto, P. (2013). *Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik*, (Edisi 2), Bandung: Alfabeta, h. 9. [↑](#footnote-ref-85)
86. Fadhli, M. N. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi di MIS Azzaky Medan. Ability: *Journal of Education and Social Analysis*, 1(1), h. 8-21. [↑](#footnote-ref-86)
87. Judijanto, L., Damanik, F. H. S., Kusnadi, I. H., Ahmadun, & Leuwol, N. V. (2023). Analisis Partisipasi Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan Publik: Menilai Efektivitas Model Keterlibatan Warga. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 3(2), h. 1779-1787. [↑](#footnote-ref-87)
88. Humas Seputar Birokrasi. (2024). *Pelayanan publik yang tidak memadai;dampak dan solusi untuk meningkatkan kualitas*, Seputar Birokrai, <https://seputarbirokrasi.com/pelayanan-publik-yang-tidak-memadai-dampak-dan-solusi-untuk-meningkatkan-kualitas>, [↑](#footnote-ref-88)
89. Wawancara dengan Bapak Kepala Desa Bongkot, 21 Juli 2025 [↑](#footnote-ref-89)
90. Wawancara dengan Bapak Saiful Tokoh Masyarakat Desa Bongkot, 21 Juli 2025 [↑](#footnote-ref-90)
91. Wawancara dengan Bapak Saiful Tokoh Masyarakat Desa Bongkot, 21 Juli 2025 [↑](#footnote-ref-91)
92. Wawancara dengan Bapak Rukin Tokoh Masyarakat Desa Bongkot, 21 Juli 2025 [↑](#footnote-ref-92)
93. Wawancara dengan Bapak Kepala Desa Bongkot, 21 Juli 2025 [↑](#footnote-ref-93)