**NAMA : Yunus Rahmadani**

**NIM : 212374201012**

**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**