

**Peranan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik (suatu
Studi di Desa Pinabetengan Selatan Kecamatan Tompaso Barat Kabupaten
Minahasa)**

**Kristiana Purba
Florence Daicy Lengkong
Alden Laloma**

ABSTRACT : *Background: In the framework of the implementation of Law No. 32 Year 2004 on Regional Government and Law No. 25 of 2009 concerning public services provided to the public, the government as service providers are required to provide excellent service to the community. Excellent public services can be assessed from the process and product services. Aspects of the human resources of the process include, mechanisms and facilities used in the process. While aspects of the product services on the type, quality, and service product kuantitas. Dynamic society has evolved in a variety of activities that increasingly require professional government apparatus. Along with the dynamics of society and its development, the need for increasingly complex services as well as better service, fast and precise and able to provide good service to the community. Research Methodology: This study uses descriptive research through in-depth interviews to 19 informants, observation, and document search aided by additional instruments such as interview guides and stationery. Results: Based on the duties and functions of the village chief and public services according to Lanvine the role of village heads in the services, responsiveness, responsibiliti, accountability and effectiveness of service is quite good, although there are still some problems in improving the effectiveness of services. Conclusion: the role of the village head as a public servant based study in rural South Pinabetengan can say is good enough.*

Keywords: *Head of the village, Effectiveness, Public services.*

PENDAHULUAN

Sejak tahun 1999 bangsa Indonesia memasuki babak baru dalam penyelenggaraan otonomi daerah yang ditandai dengan keluarnya undang-undang pemerintahan daerah yang baru yaitu UU Nomor 22 tahun 1999, yang kemudian dalam perkembangan selanjutnya diganti dengan undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana telah diubah terakhir dengan undang-undang No 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah.

Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dan dipertegas kembalidalam peraturan pemerintah Nomor 72 tahun 2005 tentang Desa, disebut bahwa Desa atau yang disebut dengan kata lain adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormatidalam sistem Pemerintahan Nasional dan berada di

Kabupaten/kota, sebagaimana dimaksud dalam UUD Republik Indonesia Tahun 1945. Landasan pemikiran dalam pengaturan mengenai desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat. Undang-Undang ini mengakui otonomi yang dimiliki oleh desa ataupun dengan sebutan lainnya dan kepala desa dengan melalui pemerintah desa dapat diberi penugasan ataupun pendelegasian dari pemerintah maupun pemerintah daerah untuk melaksanakan tugas dan urusan.

Desa merupakan dasar dari satuan pemerintah yang terkecil dari suatu komunitas pemerintahan Negara. Sehingga boleh dikatakan bahwa keberhasilan dalam melakukan pembangunan juga tergantung dari sejauh mana partisipasi masyarakat setempat beserta aparatur pemerintahan desa dalam perencanaan pembangunan. Dalam arti masyarakat ikut berpartisipasi dan diberi kepercayaan dan kewenangan yang cukup dalam mengurus rumah tangga kelurahannya, sehingga bisa mandiri dan

sesuai dengan potensi dan sumberdaya yang dimiliki desa tersebut.

Pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan desa.

Dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, maka pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi setiap kewajiban setiap warga Negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur Negara dalam hal ini dititik beratkan kepada aparatur pemerintah yang hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat.

Lemahnya dan rendahnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan pada satu sisi dapat dipahami bahwa pemerintah sebagai pelayan publik masih mengalami ketidakefektifan dan ketidakberdayaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketidakberdayaan ini tidak saja menghinggapi pemerintah pada level pusat dan daerah tetapi juga dialami oleh pemerintahan pada level tercekil yakni desa. Masyarakat desa

sebagai penerima pelayanan dari pemerintahan juga membutuhkan pelayanan yang baik dan berkualitas dari pemerintahan desa. Harus di sadari bahwa banyak sisi kehidupan sehari-hari yang erat kaitannya dengan fungsi layanan yang di emban oleh pemerintah desa, mulai dari pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan penyediaan berbagai fasilitas umum lainnya.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia masih tergolong lemah dan masih jauh dari keadaan keektivitan dan efesiensi yang diharapkan. Banyak argument yang diberikan sebagai jawaban dari keluhan-keluhan masyarakat atas inefesiensivitas dan inefektivitas dalam pelayanan publik tersebut, antara lain moral dan mental aparat yang rendah, kompetensi manajerial yang rendah, kentalnya kepentingan politik kelompok tertentu, partisipasi masyarakat yang rendah (Effendy, 1991).

Masyarakat yang dinamis telah berkembang dalam berbagai kegiatan yang semakin membutuhkan aparatur pemerintah yang professional. Seiring dengan dinamika masyarakat dan perkembangannya, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat dan tepat dan mampu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Kondisi objektif menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Keluhan atau pengaduan yang dilakukan masyarakat seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain. Di desa Pinabetengan Selatan, urusan yang sering dilakukan masyarakat adalah tentang administrasi kependudukan maupun pernikahan. Oleh karena itu masyarakat sangat membutuhkan peran seorang kepala desa dalam membantu untuk pengurusan tersebut. dibutuhkan kepala desa yang melakukan tugas dengan baik tanpa mempersulit masyarakat. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggara pelayan publik secara

berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan dalam bentuk undang-undang (H. Surjadi, 2009:7).

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi Negara. Karena itu pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanan, serta sumber daya manusia pemberi pelayanan. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan kinerja pelayanan publik senantiasa berkenaan dengan pengembangan tiga unsur tersebut. Sebagaimana pengertian umum pelayanan publik menurut Kepmenpan nomor 63 tahun 2004, maka pelayanan publik diselenggarakan untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan (H. Surjadi, 2009:9).

Pelayanan publik yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanannya. Aspek proses meliputi SDM aparatur pemerintahan, mekanisme serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses. Sedangkan aspek produk layanan menyangkut jenis, kualitas, dan kuantitas produk layanan. Dikatakan efektif ketika produk yang direncanakan bisa tercapai sesuai apa yang di inginkan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat perlu dilakukannya pembaharuan sikap dan karakter aparatur pemerintahan, yaitu melaksanakan pelayanan umum yang memuaskan pelanggan tanpa ada perbedaan (equality). Pelayanan yang memuaskan dipengaruhi oleh kompetensi pemerintahan. Untuk itu perlu adanya perubahan internal lingkungan birokrasi pemerintah. Aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat berarti memiliki kewajiban memberikan pelayanan umum pada publik yang pada dasarnya sangat kompleks dan multidimensional disamping mereka adalah abdi Negara. Dalam pelaksanaan kewajiban memberikan pelayanan publik ini, aparatur pemerintah dituntut adanya kepekaan (responsiveness) terhadap kepentingan publik dan bertanggung jawab (responsibility) dalam

pelaksanaan tugas serta produk layanannya sesuai dengan tuntutan publik.

Peningkatan kinerja aparatur pemerintah merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan terus-menerus dan berkesinambungan guna dapat mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Agar dimaksudkan untuk melestarikan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah, bagi penyelenggara negara termasuk didalamnya aparatur pemerintah yang ada di desa perlu memahami dengan pasti apa tugas dalam pelayanan publik. Aparat desa sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat wajib memberikan pelayanan yang berkualitas dan berkuantitas kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan masyarakat yang satu dengan yang lain.

Kepala Desa merupakan pimpinan yang tertinggi di desa. Kepala desa mempunyai andil penting didalam kemajuan suatu desa. Sebagai seorang pemimpin kepala desa dituntut untuk bisa melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Kepemimpinan adalah perilaku dari seseorang individu yang memimpin aktivitas-aktivitas suatu kelompok ke suatu tujuan yang ingin dicapai bersama (Hemhill & Coons, 1957).

Ukuran yang biasanya digunakan mengenai efektivitas pemimpin adalah sejauh mana seorang pemimpin tersebut melaksanakan tugasnya secara berhasil dan mencapai tujuan-tujuannya.

Tompaso Barat merupakan kecamatan yang baru di mekarkan. Tompaso Barat mempunyai sepuluh desa yang masing-masing mempunyai kepala desa untuk memimpin desa yang ada di Tompaso Barat. Salah satunya adalah desa Pinabetengan Selatan. Berdasarkan survei sementara, Pinabetengan Selatan merupakan desa yang belum lama di mekarkan, karena baru di mekarkan jadi belum terlihat kemajuan-kemajuannya, dalam meningkatkan kemajuan desa, peran kepala desa sangat penting. Berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil pokok bahasan dengan judul: **Peranan Kepala Desa dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Pinabetengan Selatan Kecamatan Tompaso Barat Kabupaten Minahasa.**

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu sebuah metode penelitian yang digunakan dalam mendeskripsikan peranan kepala desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di desa Pinabetengan Selatan Kabupaten Minahasa.

B. Fokus Penelitian

Sebagaimana telah dijelaskan di dalam pendahuluan bahwa fokus penelitian ini adalah pada peranan kepala desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Dalam hal ini bagaimana kepala desa memenuhi 3 unsur pelayanan publik menurut lanvina yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. Selain itu juga bagaimana keefektifan kinerja kepala desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

C. Jenis Data

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder :

1. **Data primer** adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data (peneliti) dari objek penelitiannya. Data ini di peroleh melalui wawancara langsung dengan para narasumber data atau informan penelitian, berkenaan dengan peranan kepala desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Data primer ini akan dikumpulkan dan diolah langsung oleh si peneliti.
2. **Data sekunder** adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data yang diperoleh dari dokumen-dokumen tertulis yang berkaitan dengan peranan kepala desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang telah tersedia di desa atau kecamatan atau dari mana saja yang telah diolah.

D. Sumber Data Penelitian (*Informan*)

Salah satu sifat penelitian kualitatif adalah tidak terlalu mementingkan jumlah sumber data dan informan, tetapi lebih mementingkan isi (*content*), relevansi, sumber/informan yang benar-benar dapat memberikan informasi baik mengenai orang, peristiwa atau hal. Oleh karena itu teknik yang diambil dalam menentukan sumber/data atau informan adalah “*purposive sampling*” yaitu

penentuan sampel sumber data berdasarkan tujuan tertentu (Sugiono, 2009)

Sumber data/informan dari penelitian ini diambil dari beberapa unsur atau pejabat terkait dengan efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh kepala desa. Adapun sumber data/informan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

- Kepala desa 1 orang
- Aparat desa 3 orang
- Masyarakat 15 orang

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Penelitian kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas semuanya.

Nasution (1998) menyatakan “dalam penelitian kualitatif tidak ada pilihan lain dari pada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semua tidak dapat dipastikan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain selain peneliti itu sendiri alat satu-satunya yang dapat mencapinya” (Sugiono 2010:223)

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian nanti, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah melalui:

G. Menggunakan observasi

Adalah merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap

gejala-gejala yang hendak diteliti. (Pasolong 2012:131)

Menggunakan wawancara

Adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. (Pasolong 2012:137)

Metode Penelitian

A. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis belum terasa memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu diperoleh data yang kredibel. Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas analisis data yaitu: data reduction, data display, dan conclusion drawing/veivication.

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dilakukan dengan bantuan elektronik. (Sugiyono,2010: 247)

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, phie card, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dengan uraian singkat,

bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Verifikasi data

Langkah ketiga dalam analisis kualitatif adalah menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi apapun kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan saat mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

PEMBAHASAN

A. Peranan kepala desa dalam meningkatkan Pelayanan di desa

Kepala desa merupakan pimpinan dari pemerintahan desa, masa jabatan kepala desa adalah 6 (enam) tahun, dapat di perpanjang lagi untuk satu kali masa jabatan berikutnya, kepala desa tidak bertanggung jawab kepada camat, tetapi di koordinasikan saja oleh camat. Dalam peraturan pemerintah republik Indonesia No. 72 tahun 2005 menyebutkan bahwa pemerintah desa penyelenggaraan urusan pemerintahan desa dan badan permusyawaratan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang di akui dan di hormati dalam sistem pemerintahan Negara kesatuan republik Indonesia. Kepala desa merupakan seorang pelayan di masyarakat. Sebagai seorang pelayan masyarakat, kepala desa bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan dan membangun kehidupan yang lebih baik di desa. Seperti kepala desa yang ada di Pinabetengan selatan, berbagai usaha di lakukan

untuk bisa membantu masyarakat desa dengan program pelayanan yang di laksanakan.

B. Peranan kepala desa dalam memberikan pelayanan

1. Pelayanan masyarakat di bidang pendidikan

Dari data dan survey yang di lakukan oleh penulis bahwa pelayanan di bidang pendidikan belum terlalu baik, di karenakan Pinabetengan Selatan merupakan desa pemekaran jadi fasilitas pendidikan belum sepenuhnya memadai. Sarana dan prasarana pendidikan masih belum lengkap. Pinabetengan Selatan mempunyai satu gedung sekolah yaitu SD Negeri. Tapi walaupun begitu tidak menyurutkan siswa-siswi di Pinabetengan untuk sekolah, karena jarak SMP dan SMA tidak jauh dari Pinabetengan. Selain itu Pemerintah desa juga mengusahakan agar anak-anak di Pinabetengan Selatan bisa mengecam pendidikan.

2. Pelayanan masyarakat di bidang kesehatan

Setelah melakukan survey di desa Pinabetengan Selatan, pelayanan di bidang kesehatan memang belum memadai karena belum adanya puskesmas ataupun posyandu di desa. Namun hal tersebut bukan menjadi kendala bagi masyarakat karena setiap sebulan sekali ada program dari pemerintah yaitu tim dari puskesmas datang ke desa untuk melakukan pengobatan, dan masyarakat juga tidak sulit untuk menjangkau puskesmas, karena jaraknya dari desa tidak terlalu jauh. Selain itu juga di desa sudah ada bidan yang bisa mengobati dan memberikan pertolongan kepada masyarakat.

3. Pelayanan di bidang ekonomi

Mata pencaharian di desa Pinabetengan selatan sangat beraneka ragam, tetapi mayoritas penduduk desa adalah petani. Peranan pemerintah desa di bidang ekonomi khususnya di bidang pertanian adalah dengan cara mencari bantuan lewat proposal yang di berikan ke Dinas Pertanian dan PGA. Semenjak di lakukannya program tersebut, desa Pinabetengan Selatan mendapatkan bantuan berupa pupuk dan obat-obatan dalam pertanian. Selain itu, di desa juga ada kelompok tadi, di mana dalam kelompok tadi tersebut ada sosialisasi untuk pertanian, cara bertani yang baik agar mendapatkan hasil yang maksimal.

4. Peranan Kepala desa Dalam Membangun Sarana dan Prasarana Pinabetengan Selatan

Dari kondisi yang di lihat langsung oleh penulis di desa Pinabetengan Selatan, sarana dan prasarana di desa memang belum cukup memadai seperti kantor desa, gedung sekolah, dan gedung kesehatan. Salah satu program yang telah berhasil adalah pengaspalan jalan. Untuk program lainnya adalah pembangunan kantor desa. Dalam pembangunan kantor desa, kepala desa berusaha untuk mendapatkan dana di bantu oleh aparat desa dan masyarakat. Usaha pencarian dana di lakukan dengan pengadaan kantin pembangunan, penyebaran proposal pembangunan dan permohonan bantuan dari pemerintah setempat. Karena kantor desa sangat penting guna berjalannya birokrasi yang maksimal.

7. Peranan Kepala Desa Dalam Menangani Kegiatan Sosial di Pinabetengan Selatan

Kehidupan sosial di desa Pinabetengan Selatan dapat di katakana cukup baik, karena di desa masih erat tali persaudaraan dan kekeluargaan. Masyarakat Pinabetengan selatan dengan mayoritas Kristen membuat hubungan antara keluarga berasaskan kekristenan. Di desa juga mengadakan kegiatan untuk mempererat hubungan kekeluargaan. Adanya kolom dari gereja dan gotong royong menjadi salah satu cara untuk mempererat hubungan masyarakat.

8. Peranan Kepala Desa Dalam Memberikan Pelayanan di Pinabetengan Selatan

Sebagai seorang pemerintah, kepala desa berusaha untuk membantu dan memenuhi setiap kebutuhan masyarakat. Contohnya dalam bidang administrasi kependudukan dan pemerintahan seperti pengurusan KTP (kartu tanda penduduk), KK (kartu keluarga) dan Kartu Nikah penduduk. Dalam pengurusan administrasi tersebut, kepala desa berusaha untuk membantu karena hal tersebut adalah tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Menurut survey yang di lakukan dan wawancara masyarakat, kepala desa selama ini tidak menyulitkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan tersebut.

Selain pengurusan administrasi desa, kepala desa juga melaksanakan program

penyaluran bersa miskin atau yang sering di sebut dengan RASKIN yang di berikan kepada masyarakat.

9. Peran Pemerintah Dalam Meningkatkan Aspirasi Masyarakat Dalam Proses Pelaksanaan Pembangunan

Dalam hal meningkatkan aspirasi masyarakat dalam pembangunan menurut penulis sudah melaksanakannya dengan baik. tinjauan yang di kelakukan oleh penulis, kepala desa berusaha semaksimal mungkin untuk dapat mengaktifkan atau meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melaksanakan program-program pembangunan. Hal ini dilakukan dengan pertemuan-pertemuan dengan masyarakat dalam membahas program pembangunan yang akan dilakukan di desa (musrembang), misalnya dalam hal kerja bakti/gotong royong dan pencarian dana kantor desa.

Peranan Kepala Desa Dalam Menjalankan Fungsi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat

Dalam rangka tercapainya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya keamanan, ketertiban, dan tegaknya hukum. Maka kepala desa beserta aparat desa membuat kelompok untuk berjaga di pos kamling, selain itu juga ada LINMAS dan polisi desa. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka membina, mendorong, mengarahkan dan menggerakkan masyarakat agar taat kepada peraturan perundang-undangan dan norma-norma sosial serta berperan aktif dalam menciptakan, memelihara dan meningkatkan ketertiban dan keamanan. Agar masyarakat juga menyadari bahwa pentingnya menjaga keteriban dan keamanan desa, tidak hanya berharap kepada pihak kepolisian saja namun masyarakat desapun hari ikut serta untuk menjaga keamanan di desa.

C. Responsivitas Pelayanan Kepala desa

Responsivitas merupakan kemampuan untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas merupakan daya tanggap pemberi layanan kepada keinginan dan harapan masyarakat. Dalam pelayanan publik,

responsivitas sangat di butuhkan karena hal tersebut merupakan bukti dari kemampuan pemberi layanan untuk mengenali kebutuhan masyarakat.

Dalam peninjauan yang di lakukan serta wawancara kepada masyarakat bahwa sebagai kepala desa dalam pemberian pelayanan sudah melakukan responsivitas kepada masyarakat dengan baik. kepala desa menanggapi keinginan dan harapan masyarakat khususnya dalam pengurusan administrasi kependudukan dan akta nikah. Selama ini selama keperintahannya, kepala desa peka terhadap masyarakat. hambatan yang di hadapi adalah dari masyarakat yaitu dalam pengurusan administrasi kependudukan, masyarakat tidak memenuhi syarat-syarat yang di butuhkan, tetapi walaupun begitu kepala desa tidak menyulitkan masyarakat, kepala desa membantu semampunya untuk bisa agar masyarakat dapat memiliki adminstrasi kependudukan.

D. Responsibilitas Pelayanan Kepala desa kepada masyarakat

Responsibililas menjelaskan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip dan ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar yang telah di tetapkan. Responsibilitas dapat di lihat dari bagaimana respon masyarakat terhadap sebuah pelayanan yang di berikan atau di lakukan oleh kepala desa. Respon yang di berikan oleh masyarakat juga beragam, ada yang mengatakan sudah cukup baik dan ada yang mengatakan belum baik karena alasan belum lamanya kepala desa menjabat, tapi sebagian besar setelah di lakukannya wawancara dengan masyarakat bahwa masyarakat puas akan pelayanan yang di berikan oleh kepala desa. Dalam realisasi pelayanan yang di berikan kepala desa sudah mencakup sebahagia dari prinsip-prinsip pelayanan publik. Kepala desa berusaha untuk tranparan dalam melakukan program dan bertanggung jawab. Prosedur pelayanan yang tidak menyulitkan masyarakat, kepala desa juga adil dalam memberikan atau membantu masyarakat, sopan dalam pemberian layanan dan tidak memungut biaya yang tidak di ketahui oleh masyarakat. secara garis besar, masyarakat puas akan pelayanan yang di berikan oleh kepala desa.

E. Akutabilitas Pelayanan (pertanggung jawaban)

Akutabilitas menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang di berikan sesuai dengan kepentingan masyarakat dengan norma-norma dan etika yang berkembang di masyarakat. norma dan etika yang berkembang di masyarakat tersebut di antaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan dan orientasi pelayanan yang di kembangkan.

Setelah dilakukannya wawancara dengan kepala desa bahwa dalam memberikan pelayanan kepala desa selaku pemimpin di desa berusaha memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat dan bertanggung jawab atas program yang akan atau telah di laksanakan. Tentunya bukan semua program telah di laksanakan dengan baik, tetapi kepala desa berusaha agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diterima. Se jauh ini juga tidak ada complain atau protes dari masyarakat yang tidak mendukung atas program yang di laksanakan.

Selain melakukan wawancara dengan kepala desa, penulis juga melakukan observasi dengan masyarakat setempat, karena yang menilai baik buruknya kinerja kepala desa adalah masyarakat. Maka sejauh ini masyarakat memberikan tanggapan atas kinerja kepala desa khususnya tentang akutabilitas sudah baik, di lihat dari pertanggung jawabannya dalam melakukan program dan melayani masyarakat. kepala desa tidak pilih kasih untuk membantu masyarakat, berusaha transparan dan berkoordinasi kepada masyarakat dengan baik.

F. Efektivitas Pelayanan

Efektivitas fungsi kepala desa sudah cukup baik. adapun fungsi-fungsi kepala desa yang masih belum memadai pelaksanaannya karena fokus kepala desa sebagai pemerintah saat ini adalah dalam fungsi pemerintahan dan kemasyarakatan seperti pengurusan administrasi rutin. Sementara mengenai fungsi pembanguna, kepala desa fokus dalam pembangunan kantor desa yang mengandalkan bantuan dari pemerintah atasan disertai dengan proposal yang telah di edarkan. Hal ini disebabkan karena fungsi keuangan desa sangat terbatas, sehingga untuk menjalankan pembangunan kurang maksimal.

G. Faktor-faktor penghambat dalam pemberian pelayanan

Pihak kepala desa

Pengetahuan iptek yang belum memadai serta fasilitas yang belum cukup

Tidak adanya ruang kerja khusus/kantor desa

Pengetahuan dalam berorganisasi belum fasih

Pihak masyarakat

Dalam pengurusan administrasi kependudukan terkadang masyarakat tidak cukup untuk memenuhi syarat

Sebagian masyarakat dalam mengikuti Partisipasi pembangunan masih kurang peduli

Gotong royong/kerja bakti yang di laksanakan, terkadang masyarakat kurang respon

Kesimpulan

A. Peranan kepala desa dalam meningkatkan efektivitas Pelayanan

Peranan kepala desa dalam meningkatkan pelayanan sudah cukup baik, walaupun belum sepenuhnya maksimal dikarenakan belum adanya kantor desa dan fasilitas lainnya yang mendukung kinerja kepala desa. Namun kepala desa berupaya untuk menjalankan tugas dan fungsinya sebagai abdi masyarakat. kepala desa juga berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat lewat kinerja kepala desa.

B. Responsivitas pelayanan

Untuk responsivitas, kepala desa juga melakukan dengan baik dalam menanggapi harapan dan keinginan masyarakat. kepala desa berupaya agar peka terhadap harapan masyarakat untuk membangun desa Pinabetengan Selatan yang lebih baik. kepala desa juga berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal.

C. Responsibilitas pelayanan

Dalam hal responsibilitas, masyarakat memberikan respon yang baik atas kinerja kepala desa. Pelayanan yang di berikan kepala desa sebagian telah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan. Meskipun dalam pelaksanaannya belum maksimal.

D. Akutabilitas pelayanan

Untuk akutabilitas, selama kepemintahannya sebagai kepala desa sudah cukup baik ditandai dengan tidak adanya complain yang keras dari masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang di berikan.

E. Efektivitas pelayanan

Efektivitas pelayanan kepala desa sudah baik. Walaupun dalam bidang pembangunan belum maksimal di karenakan masalah biaya. Meskipun demikian, kepala desa beserta aparatnya terus berusaha agar dalam program pembangunan khususnya pembangunan kantor desa bisa cepat terealisasikan.

DAFTAR PUSTAKA

Amin T. Yuliana Fadillah dan R.M., 2013, *Efektivitas Penyelenggaraan Pemerintah Desa*, Volume 11, Nomor 2, <http://jurnalpemerintahandesa.net>.

Kaaro,Ivana Sandra, *Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Singkil Kota Manado*

(Studi tentang Pelayanan Pembuatan Akte Jual Beli dan Legalisir Surat –

surat Keterangan di Kecamatan Singkil Kota Manado)

Pasolong, Harbani, 2012, *Metode Penelitian Administrasi publik*, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.

Surjadi, H, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Refika Aditama, Bandung.

Sujarweni, Wiratna, V, 2014, *Metodologi Penelitian*, Pustaka Baru Perss, Yogyakarta

Suratno, *Konsep Pelayanan Publik (Jurnal Online)*

Sitorus, Risma, 2009, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Kepala desa Dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintahan Desa di Kabupaten Toba Samosir Provinsi Sumatera Utara*, <http://jurnalpemerintahandesa.net>.

Waluyo, 2007, *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*, Mandar Maju, Bandung.

Sumber Lain:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004

Peraturan Pemerintah Nomor 72 tahun 2005 Tentang Desa

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Desa

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Wikipedia.com