

## **PERAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK KARTU KELUARGA (KK) DI DESA SOANA MASUNGI KECAMATAN IBU KABUPATEN HALMAHERA BARAT**

*Syeni Ofa<sup>1</sup>*  
*Agustinus Pati<sup>2</sup>*  
*Frans Singkoh<sup>3</sup>*

### **Abstrak**

Peran Kepala Desa dalam penyelenggaraan pemerintahan desa sejak reformasi dituntut untuk meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih baik dari cara-cara sebelumnya. Kepala desa dituntut untuk dapat bersikap secara profesional dalam menjalankan kewenangannya agar tidak terkesan tebang pilih, sehingga munculnya paradigma negatif bahwa pelayanan publik dirubah dari dilayani menjadi melayani dapat diminimalisir. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Kepala Desa dalam pelayanan publik di Desa Soana Masungi Kecamatan Ibu Kabupaten Halmahera Barat yang dianggap berhasil. Teknik analisa data yang dipakai adalah teknik deskriptif kualitatif sesuai dengan data dan fakta dilapangan, dimaksudkan untuk mengkaji secara menyeluruh permasalahan penelitian. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa optimisme masyarakat terhadap pembangunan desa adalah kepedulian kepala desa terhadap aspirasi masyarakat desa. Bapak Eben Haeser Bawues selaku kepala desa Soana Masungi telah membuktikan bahwa, bekerja dengan ikhlas, akuntabel dan transparan, sesungguhnya harapan-harapan masyarakat dapat terakomodasi secara baik. Dengan mengedepankan etika berpemerintahan yang baik dan benar, maka masyarakat desa dapat memberikan kontribusi positif dalam setiap pembangunan desa. Agar pemerintah desa dapat terbebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme, maka dalam penyelenggaraan pemerintah desa, kepala desa dalam melaksanakan perannya harus berpedoman pada peraturan perundang-undangan, yakni dapat bekerja secara akuntabel dan transparan.

**Kata Kunci:** Peran, Kepala Desa, Pelayanan Publik, Kartu Keluarga.

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup> Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

## Pendahuluan

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu sarana yang menjadi pedoman bagi masyarakat desa untuk dapat mengawasi kinerja pemerintah desa, sehingga ketika terjadi penyalahgunaan kekuasaan, masyarakat desa langsung dapat mempublikasikan dalam bentuk pernyataan sikap terhadap kepala desa, agar kelak peran kepala desa dapat berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tanggung jawab melayani masyarakat atau pelayanan publik diwujudkan oleh kepala desa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara formal adalah sah menjadi suatu yang bersifat wajib atau menjadi keharusan seorang kepala desa melayani kepentingan masyarakat. Kewajiban pelayanan publik oleh kepala desa formal dan sah dijalankan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, untuk memenuhi keinginan bersama dalam pengaturan dan penataan kepentingan-kepentingan individu atau kelompok masyarakat desa membangun kehidupan yang lebih baik adalah tujuan pelayanan publik.

Tanggung-jawab Kepala Desa dalam pelayanan public bersifat wajib berdasarkan persetujuan bersama sesuai dengan kontrak politik yang terjadi pada waktu kampanye, bahwa kepala desa terpilih telah berjanji atas kehendak sendiri bersedia melayani kepentingan masyarakat desa dengan sebaik-baiknya. Sehingga janji politik harus dibuktikan menjadi kenyataan melalui peranan kepala desa dalam pelayanan publik, dilihat terpenuhi kepentingan penduduk desa di bidang-bidang ekonomi, sosial, agama, keamanan dan ketertiban, administrasi, transportasi, sarana komunikasi dan lingkungan hidup. Keberhasilan kepala desa diukur dari ada atau tidaknya wujud hasil kinerja pembangunan di bidang-bidang tersebut yang nyata telah meningkatkan

kesejahteraan rakyat, dan kepala desa selalu siap hadir melayani masalah yang sedang dihadapi rakyatnya dan apapun hajatan rakyatnya.

Sikap apatisme masyarakat terhadap pemerintah desa berawal dari tidak maksimalnya pelayanan publik bahkan banyak kepala desa lebih cenderung memprioritaskan koloninya dalam melaksanakan pelayanan, sehingga kebutuhan-kebutuhan masyarakat banyak terjadi pembiaran dan tidak dapat terealisasi secara maksimal. Berhasil bagi sebagian masyarakat desa tetapi belum tentu bagi masyarakat yang lain, mestinya demi menjunjung asas keadilan pemerintah desa harus mampu menyeimbangkan pelayannya tanpa harus bersikap diskrimansi terhadap masyarakatnya.

Masalah ini menjadi masalah nasional dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, sehingga menarik minat saya melakukan penelitian ini untuk mendalami masalahnya dan melakukan pembahasan untuk menemukan jalan keluar sebagai langkah memecahkan masalah dengan pendekatan teori ilmu pemerintahan. Dalam berpemerintahan tidak hanya dibutuhkan keterampilan atau ilmu untuk menjalankan kekuasaan, tetapi seni juga yang mesti diperhatikan. Aparatur pemerintahan yang mampu menjalankan pemerintahan sebagai seni, maka sejatinya nilai-nilai moral dan estetika juga akan dapat diterapkan secara bersamaan pula.

Telah diketahui bahwa pada umumnya penyelenggaraan pemerintahan desa di Kabupaten Halmahera barat belum mencapai harapan masyarakat desa, kepala desa dipandang hanya mengutamakan kepentingan pribadi dan kelompoknya dalam memberikan pelayanan public. Akibatnya kepentingan umum pada kenyataannya terbengkalai, sarana dan prasarana pelayanan umum kurang

lengkap dan bahkan tidak tersedia, pelayanan administrasi pemerintahan desa lamban dan berbelit-belit (birokrasi pemerintahan desa tidak maksimal). Hal tersebut berdampak buruk terhadap pencapaian tujuan penyelenggaraan pemerintahan desa dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa guna mencapai tujuan Negara Republik Indonesia yakni masyarakat yang adil dan makmur.

Dalam sistem pemerintahan Indonesia Dinas merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Yan memiliki tugas menjalankan pelayanan publik .

Dinas sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan Desa yang baik (good governance), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi setiap jajaran pegawai pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun oprasional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi pemerintah Desa secara terpadu.

Sikap pemerintah desa yang selalu ingin dihargai mengakibatkan birokrasi pemerintahan desa menjadi tidak efektif. Sistem birokrasi pemerintah desa seperti ini tidak lebih dari melayani sang penguasa. Dalam arti kata, birokrasi lebih berorientasi pada menyenangkan hati seorang pemerintah desa (kepala desa) dibanding memberikan pelayanan yang efektif terhadap masyarakat. Masyarakat dianggap sebagai budak sementara pemerintah desa (kepala desa) sebagai pemimpin yang harus selalu dihormati.

Setelah dilantik oleh Bupati mulai saat itu kepala desa diwajibkan malayani rakyatnya sesuai dengan

sumpah dan janjinya ini. Secara umum urusan yang menjadi kewenangan kepala desa adalah: urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal usul; urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa; tugas pembantuan dari pemerintah pusat, pemerintah propinsi, dan dari pemerintah kabupaten/kota; urusan pemerintahan lainnya yang oleh pereturan perundang-undangan diserahkan kepada desa (psl 2006 UU 32/2004). Tugas pembantuan dari pemeritah pusat, pemerintah propinsi, pemerintah kabupaten/kota kepada desa disertai dengan pembiayaan dan prasarana serta sumber daya manusia. Tugas dan kewajiban kepala desa dalam memimpin penyelenggaraan pemerintahan diatur lebih lanjut dengan peraturan daerah berdasarkan peraturan pemerintah.

Budaya pemerintahan tradisional masih menjadi sesuatu yang didengung-dengungkan, kesewenang-wenangan kepala desa dalam menjalankan tugas tidak dapat dibendung oleh masyarakat desa. Birokrasi yang serba tertutup dan berbelit membuat peran kepala desa semakin tidak maksimal. Hak-hak politik warga negara semakin tak terakomodir secara baik dan benar, masyarakat desa hanya dijadikan sebagai ajang memperkaya diri dalam setiap momen politik.

Penegakan hukum yang masih tebang pilih bahkan pengawasan yang belum terlalu maksimal menyebabkan sering terjadinya tindakan KKN yang terjadi di kalangan pemerintah desa tetapi hingga kini tidak dapat ditindaklanjuti secara baik. Sistem paternalistik yang masih melekat kental di bangsa ini mengakibatkan kejahatan KKN masih dianggap sesuatu layak dipertontonkan.

Dengan diterbitkan UU RI No 6 tahun 2014 tentang Desa, memberi peluang besar kepada masyarakat desa agar dapat mempercepat pembangunan desa, meningkatkan pelayanan yang maksimal, juga diharapkan dapat meningkatkan perekonomian masyarakat desa, tetapi amanat Undang-Undang tersebut tak dapat terealisasi baik. Peraturan perundang-undang tersebut justru memberi peluang kepada kepala desa untuk dapat memperkaya diri.

Pemerintahan desa adalah subsistem dari sistem pemerintahan negara dengan prinsip otonomisasi yang luas diharapkan dapat meningkatkan taraf masyarakat yang lebih baik sesuai dengan amanat konstitusi. Secara sistemis, pemerintah adalah bagian integral yang tidak dapat dilepaskan dari warga masyarakat. Maka pemerintah, pemerintah daerah dan pemerintah kecamatan mempunyai peran penting dalam mengawasi pengelolaan keuangan desa, agar pengelolaan dana desa tersebut dapat berdaya guna dan berhasil guna. Namun pada kenyataannya, banyak kepala desa yang secara terang benderang tengah melakukan korupsi, tetapi hingga kini masih berkeliaran bagaikan kumbang diwaktu malam. Lemahnya pengawasan dan minimnya pengetahuan pemerintah mengakibatkan semakin maraknya korupsi dikalangan pemerintah desa. Harapan masyarakat menuju bangsa yang berkedaulatan menjadi tidak berarti. Fungsi pelayanan seorang kepala desa berganti menjadi pesuruh masyarakat. Paradigma konyol tersebut jika tidak dapat diantisipasi secara cepat dan tanggap oleh pemerintah, maka kekuatan yang mungkin terjadi ialah munculnya sikap pragmatis masyarakat terhadap sistem pemerintahan negara. Sebabnya, kualitas seorang kepala desa perlu diuji secara baik dan benar.

Salah satu indikator suksesnya kinerja pemerintah desa ialah memiliki pendidikan formal yang memadai, maka yang menarik perhatian saya sehingga melakukan penelitian ini adalah pandangan masyarakat atas isu tersebut berbeda dengan pandangan masyarakat desa terhadap Kepala Desa Soana Masungi di kampung saya.

Kepala Desa Soana Masungi, bernama Eben Haeser Bawues dinilai berhasil oleh masyarakat Desa Soana Masungi khususnya dan Pemerintah Kabupaten Halmahera Barat umumnya dalam memberikan pelayanan publik. Aspirasi masyarakat desa dapat diartikulasikan secara efektif oleh kepala desa Soana Masungi yang salah satunya terkait pelayanan publik.

## Tinjauan Pustaka

Pengertian Peran Menurut Dewi Wulan Sari, (2009:106) "Peran adalah konsep tentang apa yang harus dilakukan oleh individu dalam masyarakat dan meliputi tuntutan-tuntutan perilaku dari masyarakat terhadap seseorang dan merupakan perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Peran menurut Soekanto (2009:212-213) adalah proses dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.

Sedangkan menurut Merton (dalam Raho 2007:67) mengatakan bahwa peranan didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang diharapkan masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu. Sejumlah peran disebut sebagai perangkat peran (role-

set). Dengan demikian perangkat peran adalah kelengkapan dari hubungan-hubungan berdasarkan peran yang dimiliki oleh orang karena menduduki status-status social khusus.

Menurut UU No 6 tahun 2014, pasal 1 ayat (3) pemerintah desa adalah kepala desa atau yang di sebut dengan nama lain di bantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintah desa. Menurut pasal 26, UU No 6 Tahun 2014 bagian kedua ayat (1), kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan desa.

Selain itu dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) kepala Desa mempunyai dan wewenang:

- a. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa.
- b. Mengangkat dan memberhentikan perangkat desa.
- c. Memegang kekuasaan pengelolaan keuangan dan aset desa.
- d. Menetapkan peraturan desa.
- e. Menetapkan anggaran pendapatan dan belanja desa.
- f. Membina kehidupan masyarakat desa.
- g. Membina ketentraman dan ketertiban masyarakat desa.
- h. Membina dan meningkatkan perekonomian desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat desa.
- i. Mengembangkan sumber pendapatan desa.
- j. Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa.
- k. Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat desa.

- l. Memanfaatkan teknologi tepat guna.
- m. Mengoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif.
- n. Mewakili desa di dalam dan diluar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan
- o. Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sesuai dengan pasal 25 ayat (1) dalam melaksanakan tugas dan wewenang sebagaimana dimaksud dalam pasal 26, kepala Desa sebagai kepala pemerintahan di Desa, mempunyai kewajiban memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, serta melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Selain dari pada itu, pemerintah desa juga memiliki tugas dan wewenang untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat, melaksanakan kehidupan demokrasi, melaksakan prinsip tata pemerintah desa yang bebas dan bersih dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme, menjalin hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintah desa, menaati dan menegakan seluruh peraturan perundang-undangan.

Dalam konteks pelayanan publik menurut Moenir (Kurniawan 2005 :7) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam system pemerintahan Indonesia, pelayanan public telah dipahami secara umum oleh masyarakat adalah kewajiban dan fungsi utama pemerintah pusat, daerah, dan desa adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib hukumnya. Pengalaman sejarah menunjukkan bahwa pembangunan nasional gagal karena pemerintah yang ingin dilayani dan bukan melayani. Sehingga kinerja pemerintah cenderung terjadi korupsi, kolusi, dan nepotisme, oleh sebab itu sejak tahun 1998 reformasi dilakukan, harus dirubah sikap pemerintah dalam pelayanan public dari ingin dilayani masyarakat menjadi melayani masyarakat. Kenyataan sampai sekarang menunjukkan tahun 2018 ini harapan merupakan perilaku tersebut belum tercapai, isu yang berkembang saat ini peran kepala desa dalam pelayanan public pada umumnya masih ingin dilayani.

Yang menarik perhatian sehingga penelitian ini dilakukan terdapat kepala

desa soana masungi kabupaten Halmahera barat yang berhasil dalam pelayanan publik berbeda dengan isu tersebut, sehingga penelitian ini dilakukan untuk mendalami dan menemukan konsep apa yang dipakai dan berhasil.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis atau metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan dalam mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah, swasta, kemasyarakatan, kepemudaan, perempuan, olahraga, seni dan budaya sehingga dapat di jadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan bersama (Imam Gunawan, S.Pd., M.Pd. 2013). Metode ini diterapkan untuk melihat dan memahami subjek dan objek penelitian yang meliputi orang, lembaga berdasarkan fakta yang tampil secara apa adanya.

Fokus dalam penelitian ini adalah peran kepala desa dalam pelayanan publik. Peran kepala desa di pandang sebagai suatu kewajiban formal yang ditunjukkan oleh wewenang dan tanggung jawab kepala desa, berbentuk tugas dan fungsi pemerintah dalam melayani masyarakat yang dianalogikan sebagai pelayanan publik, pelayanan pembangunan dan pelayanan perlindungan.

Informan adalah orang yang di manfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Oleh karena itu seorang informan harus benar-benar tahu atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Memilih seorang informan harus dilihat kompetensinya bukan hanya sekedar untuk menghadirkannya (moleong 1989). Pemilihan di dasarkan atas

pertimbangan bahwa informan memiliki pemahaman terhadap fenomena penelitian, Informan-informan yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah Kepala Desa dan Staf Sekretariat Desa Soana Masungi dan 5 (lima) orang Tokoh Masyarakat.

Jumlah informan sebanyak 7 orang antara lain :

1. Kepala Desa 1 Orang
2. Sekretaris Desa 1 Orang
3. Masyarakat 5 Orang

## Hasil Penelitian

Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah dapat membawa hasil; berhasil guna. Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur, (Wojowisoto, 1980). Jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki.

Pada dasarnya Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Menurut Kurniawan, (2005:6)“ Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dalam UU RI No 14 tahun 2014 pasal 4 poin f menegaskan bahwa pengaturan desa bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum. Salah satu tugas dan fungsi kepala desa adalah memberikan pelayanan yang efektif bagi peningkatan taraf hidup masyarakat desa, yang salah satunya adalah pelayanan KK. Pelayan

KK yang dimaksud adalah pengurusan segala administrasi yang mestinya disikapi oleh pemerintah desa (Kepala Desa) Soana Masungi. Mayoritas masyarakat desa Soana Masungi adalah petani. Penghasilan yang dimiliki pun relative tergantung dari mata pencaharian. Secara otomatis untuk mengurus pembuatan KK akan sangat membutuhkan anggaran yang cukup banyak, sedangkan penghasilan yang kita miliki juga terbatas. Dari pernyataan di atas jelas bahwa, peran kepala desa dalam melaksanakan pelayanan public (KK) di desa Soana Masungi telah dikatakan efektif. Keberhasilan kepala desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya tersebut tidak terlepas dari partisipasi aktif masyarakat dalam setiap kegiatan pemerintah desa. Jika dicermati secara eksplisit bahwa tugas dan fungsi pemerintah desa mencakup semua aspek kehidupan masyarakat, termasuk pelayanan KK (Prinsip Otonomi Daerah)

Pelayanan public yang efektif sangat berdampak penting bagi kinerja kepala desa. Optimisme masyarakat desa terhadap pemerintah desa pun mulai nampak. Tingkat partisipasi masyarakat dalam setiap kegiatan pemerintah desa menjadi lebih efektif.

Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang selalu memperhatikan setiap aspirasi masyarakat. Keputusan kebijakan yang diambil mestinya selalu mengarah pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Salah satu kegagalan pemerintah adalah tidak memperdulikan aspirasi masyarakat. Hal tersebut adalah salah satu patologi pemerintahan, yakni pelayanan yang lemah yang disebabkan oleh tidak adanya tanggapan baik (responsivines) dan tidak adanya pengertian (understanding). Pemerintah desa mestinya aspiratif, responsive dan akuntabel. Eben Haezer Bawues sebagai

kepala desa Soana Masungi menegaskan bahwa hal yang terpenting dalam kepemimpinan pemerintahan adalah harus dapat melaksanakan teknik-teknik kepemimpinan pemerintahan, yakni teknik Persuasif (pendekatan secara pribadi atau membujuk), Komunikatif (agar setiap kebijakan dapat berjalan sesuai keinginan bersama), Fasilitasi (memberikan fasilitas yang dibutuhkan agar dapat berjalan lancar), Motivasi (memberikan dorongan untuk hal-hal positif) dan teknik keteladanan (panutuan) secara efektif, sehingga semua aspirasi masyarakat dapat terlaksana secara efektif pula.

Pemimpin yang sukses adalah pemimpin yang selalu merasakan pahitnya kehidupan masyarakat dan ikut mengambil bagian dalam mengagregasi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sector publik, bukan sector privat. Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada publik, yaitu sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang mereka miliki, Nurcholis Hanif (2011). Dalam konteks pemerintah desa, publik disini maksudnya adalah sejumlah penduduk desa atau rakyat yang tinggal dalam wilayah/desa yang mempunyai pikiran, perasaan, dan kepentingan bersama terhadap keberadaan pemerintah desa berdasarkan nilai-nilai yang mereka pegang. Masyarakat desa sangat berkepentingan agar pemerintah desa menyediakan barang-barang publik (public goods) dan pelayanan publik (public services). Barang-barang publik adalah barang-barang yang digunakan secara bersama oleh semua orang tanpa siapa pun dikecualikan dalam

menggunakannya (nonexcludable). Ciri lain dari barang public adalah tidak adanya persaingan (nonrivalry) dalam penyediaannya. Contohnya lapangan sepak bola, pemakaman umum, sumur air minum umum, pos keamanan, dan sebagainya. Sedangkan layanan publik adalah pelayanan yang diterima oleh semua orang tanpa seorang pun yang dikecualikan dalam pelayanannya, seperti pemberian surat keterangan untuk pembuatan KTP/SIM/SKCK/sertifikat tanah, surat keterangan miskin, surat pengantar untuk mendapatkan pelayanan gratis, dan lain-lain. Pelayanan pembangunan adalah pembangunan pemerintah desa dalam bentuk melakukan pembangunan yang berdampak kepada peningkatan pendapatan warga desa baik langsung maupun tidak langsung. Pembangunan yang berdampak langsung kepada peningkatan kesejahteraan warga desa misalnya pembangunan jalan dan jembatan yang menghubungkan desa dengan ibu kota kecamatan, ibu kota Kabupaten dan pasar. Dengan jalan dan jembatan yang baik warga desa dapat pergi pulang mencari nafkah atau keperluan lain dengan lancar. Demikian juga semua hasil bumi yang dihasilkan di desa dapat di pasarkan dengan cepat dan dengan biaya perjalanan yang murah. Warga desa pun dapat membeli barang keperluan sehari-hari dari pasar atau dari kota dengan lancar dan biaya murah sehingga harga barang-barang tersebut menjadi murah pula. Adapun pembangunan yang dampaknya tidak langsung terhadap peningkatan kesejahteraan warga desa misalnya pembangunan TK dan SD. Pembangunan TK dan SD memang tidak secara langsung terlihat membawa kesejahteraan warga desa karena dampaknya akan terlihat setelah para murid tersebut menjadi dewasa. Anak desa yang terdidik akan lebih sejahtera dari pada anak desa yang tidak terdidik.

Pelayanan perlindungan pemerintah kepada warga desa adalah pelayanan yang berupa upaya pemerintah desa memberikan rasa aman dan tentram kepada warganya. Pemerintah harus dapat menciptakan rasa aman warga desa dari tindak kejahatan, kerusakan, dan bencana alam seperti pencurian, perampokan, perjudian, pelacuran, kekerasan warga yang jahat, konflik antar warga dan antar kampung, kebakaran dan banjir. Pemerintah desa bekerja sama dengan Polsek dan Koramil dibawah koordinasi camat harus menciptakan rasa aman dan tentram tersebut kepada warganya sehingga warga desa melakukan kehidupan dengan aman dan tentram

Oleh karenanya, penelitian ini menemukan suatu konsep yang dapat mengefektifkan pelayanan public (KK) adalah menjalankan secara efektif teknik dalam pemerintahan dan ikhlas dalam mengemban amanah masyarakat. Tentunya, jika hal tersebut dilaksanakan secara bertanggung jawab maka peranan seorang birokrat pemerintahan akan berjalan efektif dan efisien. Hal tersebut telah dilakukan secara konsekuen oleh kepala desa Soana Masungi dan alhasil telah memberikan semangat positif bagi masyarakat desa, sehingga tingkat partisipasi masyarakat dalam pembangunan pun semakin lebih baik. Good government dan clean governance akan terwujud ketika pemerintah bisa bekerja secara akuntabel dan transparansi.

## Kesimpulan

Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam setiap kegiatan Pemerintah Desa sangat dipengaruhi oleh kepedulian Pemerintah Desa dalam menyikapi aspirasi masyarakat. Salah satu aspirasi masyarakat desa adalah pembuatan KK. Secara eksplisit, dapatlah dikatakan bahwa salah satu tugas dan fungsi

Pemerintah Desa (Kepala Desa) adalah meningkatkan pelayanan publik, yang kalau dianalogikan maka salah satu peningkatan peran kepala desa adalah peningkatan pelayanan publik (Pelayanan KK) melalui prinsip Otonomi Daerah. Efektifitas peran kepala desa dalam melaksanakan pelayanan public (KK) ialah dengan selalu mengedepankan teknik pemerintahan secara konsisten dan ikhlas dalam berkepemimpinan.

Optimisme masyarakat terhadap pembangunan desa adalah kepedulian kepala desa terhadap aspirasi masyarakat desa. Bapak Eben Haeser Bawues selaku kepala desa Soana Masungi telah membuktikan bahwa, bekerja dengan ikhlas, akuntabel dan transparan, sesungguhnya harapan-harapan masyarakat dapat terakomodasi secara baik. Dengan mengedepankan etika pemerintahan yang baik dan benar, maka masyarakat desa dapat memberikan kontribusi positif dalam setiap pembangunan desa. Agar pemerintah desa dapat terbebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme, maka dalam penyelenggaraan pemerintah desa, kepala desa dalam melaksanakan perannya harus berpedoman pada peraturan perundang-undangan, yakni dapat bekerja secara akuntabel dan transparan.

## Saran

Responsif, pengertian dan transparansi adalah hal yang wajib diperhatikan oleh pemerintah desa (Kepala desa) dalam menjalankan perannya. Kesewenang-wenangan dalam kepemimpinan harus dihilangkan.

Kepala desa adalah jabatan yang diberikan oleh masyarakat melalui pemilu, karenanya kepala desa harus dapat meningkatkan kinerjanya dengan tidak memihak pada pendukung politiknya dan mengesampingkan lawan

politiknnya. Salah satu larangan pemerintah desa adalah bertindak diskriminasi, maka pemerintah desa harus profesional dalam menjalankan fungsinya.

Meskipun pembuatan KK bukan menjadi kewenangan kepala desa, tetapi ketika kepala desa mampu memahami prinsip otonomi daerah yakni tugas pembantuan, maka segala bentuk kebutuhan masyarakat desa dapat terakomodir secara efektif.

Wahab, Abd. Slochin, Prof. "Analisis Kebijakan" PT Bumi Aksara, Jakarta, 2012

Syafiie, Inu kencana, Prof. "Ilmu Pemerintahan" PT Bumi Aksara, Jakarta, 2013

Hudiyanto, "Ekonomi Politik" PT Bumi Aksara, Jakarta, 2004.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2014 'Politik lokal dan otonomi daerah" Bandung: alfabeta
- Budiardjo, Miriam, 2010. "Dasar-dasar Ilmu Politik. Jakarta, Gramedia pustaka utama.
- Dwiyanto. A. (Ed). 2006.mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gunawan I. 2015. Metode penelitian kualitatif teori dan praktik. Jakarta: Bumi Aksara
- Hanif N. 2011. Pertumbuhan & Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. Jakarta: Erlangga
- Kencana I. 2009. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Bandung: Rafika Aditama.
- Milles A. dan Houberman. 2001. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Gramedia Utama.
- Moleong L. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Munasef. 2007. Sistem Pemerintahan Indonesia. Jakarta: Gunung Agung.
- Prastowo A. 2011. Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian. Jokyakarta: Ar-ruzz Media.
- Purwanto E. A. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah Sosial. Jokyakarta: Gava Media.