

PERAN KEPALA KAMPUNG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KAMPUNG INOFINA DISTRIK MOSKONA UTARA KABUPATEN TELUK BINTUNI

METTU SALAK APOKI; WILSON Y. ROMPAS; BURHANUDDIN KIAIY

Program Studi Ilmu Administrasi. FISPOL Universitas Sam Ratulangi

email : metusalaapokifisipunsrat@gmail.com

Abstract : The increase in public services in a village or village cannot be separated from the role of the village head. The success of village development is inseparable from the role of the village head as the leader in the village. Therefore, the role of the village head is very important in many aspects of Kampung community life, including public services. This research focuses on the role of the village head in improving public services with the location of the study in Inofina Village, North Moskona District, Teluk Bintuni Regency. The aim is to find out how the village head's role is in improving public services in Inofina Village, North Moskona District, Teluk Bintuni Regency. The method used is a qualitative method with a descriptive study approach. The implementation of Public Services that has been happening all this time in Inofina Village, North Moskona District, Teluk Bintuni Regency is through a service procedure that is easy, fast and centered on the needs of the community; Settlement time is fast but some are slow due to inadequate funding and supporting infrastructure; Implementation costs from village funds; Products or Service Results can be felt directly by the community through the ease of service; and Facilities and infrastructure supporting the quality of public services need improvement and addition.

Keywords: Public Services, The Role, Village Head.

PENDAHULUAN

Kampung atau desa adalah sebuah kesatuan administrasi terkecil yang menempati wilayah tertentu, dan terletak di bawah kecamatan. Kampung atau desa di Indonesia pada umumnya dikepalai oleh seorang kepala kampung atau kepala desa/lurah. Kepala kampung di sebuah kampung adalah orang yang sangat menentukan keberhasilan pembangunan masyarakat. Kualitas pelayanan masyarakat di kampung akan sangat ditentukan dari kualitas pelayanan kepala kampung.

Keberhasilan pembangunan suatu desa tidak terlepas dari peran Kepala Desa sebagai pemimpin yang ada di desa. Dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, Kepala Desa mempunyai tugas, wewenang dan kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 26 dan Pasal 27 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yaitu:

1. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.
2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Desa berwenang: 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 ketenteraman 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 di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan o. melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Desa berhak: a). mengusulkan struktur organisasi dan tata kerja Pemerintah Desa; b). mengajukan rancangan dan menetapkan Peraturan Desa; c). menerima penghasilan tetap setiap bulan, tunjangan, dan penerimaan lainnya yang sah, serta mendapat jaminan kesehatan; d). mendapatkan perlindungan hukum atas kebijakan yang dilaksanakan; dan e). memberikan mandat pelaksanaan tugas dan kewajiban lainnya kepada perangkat Desa.
 4. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Desa berkewajiban: (a). memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Bhinneka Tunggal Ika; (b). meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa; (c). memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa; (d). menaati dan menegakkan peraturan perundang-undangan; (e). melaksanakan kehidupan demokrasi dan berkeadilan gender; (f). melaksanakan prinsip tata Pemerintahan Desa yang akuntabel, transparan, profesional, efektif dan efisien, bersih, serta bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme; (g). menjalin kerja sama dan koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan di Desa; (h). menyelenggarakan administrasi Pemerintahan Desa yang baik; (i). mengelola Keuangan dan Aset Desa; (j). melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Desa; (k). menyelesaikan perselisihan masyarakat di Desa; (l). mengembangkan perekonomian masyarakat Desa; (l). membina dan melestarikan nilai sosial budaya masyarakat Desa; (m). memberdayakan masyarakat dan lembaga kemasyarakatan di Desa; (n). mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup; dan (o). memberikan informasi kepada masyarakat Desa.
 5. Dalam melaksanakan tugas, kewenangan, hak, dan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, di atas, Kepala Desa wajib: (a). menyampaikan laporan penyelenggaraan Pemerintahan Desa setiap akhir tahun anggaran kepada Bupati/Walikota; (b). menyampaikan laporan penyelenggaraan Pemerintahan Desa pada akhir masa jabatan kepada Bupati/Walikota; (c). memberikan laporan keterangan penyelenggaraan pemerintahan secara tertulis kepada Badan Permusyawaratan Desa setiap akhir tahun anggaran; dan (d) memberikan dan/atau menyebarkan informasi penyelenggaraan pemerintahan secara tertulis kepada masyarakat Desa setiap akhir tahun anggaran.

Tugas, wewenang dan kewajiban dari seorang kepala kampung akan terlihat dari pelayanan yang berkualitas diberikan kepada masyarakat. Secara konseptual menurut Berry *et al* (1985) kualitas pelayanan publik merupakan nilai unggul secara keseluruhan menurut persepsi pelanggan pada suatu layanan maupun produk. Menurut Berry *et al* (1985) cara untuk mengetahui pelayanan publik yaitu dengan melakukan perbandingan antara 2 aspek, yaitu bagaimana mereka memperoleh pelayanan dalam kenyataan sesungguhnya dan sejauh mana harapan mereka terhadap atribut pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan publik yang di identifikasikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) dalam Tjiptono (2005) meliputi *SERVQUAL* (*Service Quality*) terdiri dari 5 dimensi, yaitu: 1. Keandalan (*Reliability*); 2. *Responsive* atau Daya Tanggap (*Responsiveness*); 3. Jaminan (*Assurance*); 4. Empati (*Empathy*); dan 5. Berwujud atau Bukti Langsung (*Tangibles*).

Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik 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. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Selanjutnya menurut Moenir (2001: 13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut: 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak; 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas; 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan; 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Thoha (Widodo, 2001) Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri: Efektif; Sederhana; Kejelasan dan kepastian (transparan); Keterbukaan; Efisiensi; Ketepatan waktu; Responsif; dan Adaptif. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pembedayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi: 1. Prosedur Pelayanan; 2. Waktu Penyelesaian; 3. Biaya Pelayanan; 4. Produk Pelayanan; dan 5. Sarana dan Prasarana.

Dalam konteks pelayanan, tugas seorang kepala desa sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah adalah: (1). Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa dan pelaksanaan pendataan penduduk untuk kepentingan nasional dan melaporkannya kepada pemerintah melalui bupati dan tembusan camat; (2). Membina kehidupan masyarakat desa; (3). Membina perekonomian desa; (4). Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat desa; 5. Mendamaikan perselisihan masyarakat di desa, di bantu oleh lembaga adat desa; (6). Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukumnya; (7). Mengajukan rancangan peraturan desa dan bersama BPD menetapkannya sebagai peraturan desa; dan 8. Menjaga kelestarian adat istiadat yang hidup dan berkembang didesa bersangkutan.

Desa Inofina adalah salah satu desa yang berada di Distrik Moskona Utara Kabupaten Teluk Bintuni Propinsi Papua Barat. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di desa ini karena peneliti adalah putera asli daerah. Selain itu, berdasarkan apa yang dilihat di Desa Inofina, tingkat kreativitas dan daya saing masyarakat desa dalam mengelola ekonominya masih sangat rendah sebagai akibat dari kualitas pelayanan yang masih kurang. Kebutuhan masyarakat desa akan pengurusan surat-menyurat dan hal lain menyangkut pengurusan masalah hidup bersama kurang berjalan dengan baik karena faktor pelayanan yang belum terlalu maksimal. Selain itu, jika di lihat dari program program pemberdayaan msasyarakat yang ada di desa Inofina, juga boleh dikatakan masih kurang. Contohnya adalah pemberdayaan petani ladang yang masih kurang padahal lahan pertanian di sana sangat luas dan memiliki potensi yang cukup baik jika dikembangkan. Hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia di bidang pengelolaan pertanian.

Konsep pelayanan menyangkut seluruh kehidupan manusia. banyak bidang yang membutuhkan pelayanan, diantaranya adalah bidang administrasi, bidang ekonomi, bidang pemerintahan, bidang sosial budaya, bidang politik, bidang agama, dan lain sebagainya. Kepala desa sebagai pemimpin, harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal dalam pengurusan

kebutuhan masyarakat, karena jika tidak terjadi maka keberlangsungan hidup bersama akan mengalami konflik kehidupan. Berdasarkan masalah yang ada desa Inofina, dapat diketahui bahwa ada beberapa masalah awal yang peneliti jumpai, yakni masalah dalam hal pelayanan terhadap masyarakat di bidang pendidikan dan pelatihan keterampilan bertani dan keterampilan lainnya, masalah dalam bidang sumber daya masyarakat yang masih kurang di bidang pertanian, peternakan, pendidikan dan mentalitas serta masalah dalam bidang kesehatan dan kebersihan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kepala desa Inofina dalam peningkatan pelayanan administrasi publik. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kampung Inofina sehingga diperoleh jawaban atas peran Kepala Kampung dalam meningkatkan pelayanan publik di Kampung Inofina Distrik Moskona Utara Kabupaten Teluk Bintuni.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah diskriptif dengan analisa kualitatif. Lokasi penelitian dilaksanakan di desa Inofina Distrik Moskona Utara Kabupaten Teluk Bintuni. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yang diperoleh dari kepala desa beserta staf dan sumber data sekunder diperoleh dari dokumen atau arsip yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 10 orang yang menjadi sumber data dalam penelitian, diantaranya adalah kepala kampung, LMD, Kaur Pembangunan, Kaur Perempuan, dan beberapa tokoh masyarakat Kampung Inofina Distrik Moskona Utara Kabupaten Teluk Bintuni.

Dalam penelitian ini, fokus penelitian adalah peran kepala kampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan di desa Inofina Distrik Moskona Utara Kabupaten Teluk Bintuni. Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi dan teknik dokumentasi, sedangkan instrumen penelitian yang digunakan adalah peneliti sendiri. Pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Informan penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah kepala desa itu sendiri sebagai informan kunci, dan perangkat desa sebagai informan utama, serta masyarakat desa sebagai informan pelengkap. Analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data dari berbagai sumber, kemudian mengadakan reduksi data, pemeriksaan keabsahan data, penafsiran data menjadi teori substantif dengan menggunakan metode tertentu. Tahapan penelitian dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan dan terakhir tahap pelaporan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tugas atau peran atau tindakan-tindakan yang penting dari seorang pemimpin ada 3 macam, yaitu: Meyakinkan; Mengambil resiko; dan Melaksanakan. Menurut R. Arifin Abdurachman, dalam Y.W.Sunindhia dan Ninik Widiyanti (1988) Suatu Pendekatan Ke Arah Kepemimpinan dalam Tugas seorang pemimpin ialah: Mengantarkan; Mengetahui; Memelopori; Memberi petunjuk/ccontoh; Mendidik; Memberi pembimbing/pimpin; dan Menggerakkan. Sedangkan menurut Sarwono Prawirhardjo (2010), (*Laporan Seminar Efisiensi Kerja Dalam Dinas Pemerintahan*), Tugas seorang pemimpin ialah:

- a. Menterjemahkan (menyampaikan) dan merencanakan serta memimpin pelaksanaan putusan-putusan yang diambil oleh pihak atasan.
- b. Mengatur prosedur dan tata-tertib pekerjaan dari mereka yang bekerja di bawahnya.
- c. Mengawasi kemajuan dalam pekerjaan di bawah pimpinannya
- d. Mengatur koordinasi antara usaha-usaha dibawah pimpinannya.
- e. Mempercayakan (menyerahkan) beberapa wewenang dan tanggungjawab kepada orang bawahannya.

Menurut Friedman, M, (1998 : 286), Peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan pada seseorang sesuai dengan posisi sosial yang diberikan baik secara formal maupun secara informal. Peran didasarkan pada preskripsi (ketentuan) dan harapan peran yang menerangkan apa yang individu-individu harus lakukan dalam suatu situasi tertentu agar dapat memenuhi harapan-harapan mereka sendiri atau harapan orang lain menyangkut peran-peran tersebut. Struktur peran dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: Peran Formal (Peran yang Nampak Jelas); dan Peran informal (peran tertutup).

Informan dalam penelitian ini lebih memfokuskan pada masyarakat yang berdomisili di wilayah Kampung Inofina. Peneliti menggunakan 10 orang yang menjadi sumber data dalam penelitian, diantaranya adalah kepala desa, ketua BPD, ketua karang taruna desa, kaur pembangunan, dan beberapa tokoh masyarakat desa Inofina Distrik Moskona Utara Kabupaten Teluk Bintuni.

1. Peran Kepala Kampung Inofina dalam meningkatkan pelayanan publik

Di Kampung Inofina terdapat beberapa program pemberdayaan masyarakat. Program pemberdayaan masyarakat yang ada di Kampung ini belum terlalu jelas dari pemerintah desa atau kampung, tetapi ada juga dari pihak swasta yang melakukan program pemberdayaan, seperti dari Gereja atau swasta lain. Program pemberdayaan masyarakat dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Program pemberdayaan masyarakat yang ada di Kampung ini mencakup pembangunan fisik Kampung dan pembangunan non-fisik yang menitikberatkan pada pembinaan generasi muda dan perbaikan gizi ibu hamil dan balita serta pendidikan anak. Hal di atas senada dengan hasil wawancara dengan Kepala Kampung Inofina. Untuk pembangunan non fisik, khususnya pembinaan generasi muda merupakan program utama kepala Kampung yang menjadi visi dan misi kepala Kampung pada saat pencalonan sebagai kepala desa. Hal ini dikarenakan sebagian besar masyarakat di usia produktif (18-40 tahun) bermata pencaharian pokok sebagai petani, dan pekerjaan serabutan lainnya. Hal ini ditunjang dengan keadaan lingkungan geografis kampung Inofina yang sebagian besar dari luas wilayah Kampung adalah lahan pertanian.

Program-program pemberdayaan masyarakat yang ada di Kampung ini sumber pembiayaannya berasal dari Pemerintah Pusat, baik itu yang bersifat pembangunan fisik maupun non fisik. Pemberdayaan masyarakat di Kampung ini meliputi pembangunan fisik seperti perbaikan jalan, pembuatan drainase, pengerasan jalan (cor semen), pembuatan jalan tani, perbaikan saluran irigasi dan pemberdayaan masyarakat non-fisik seperti perbaikan gizi ibu hamil dan balita serta pembinaan generasi muda melalui pendidikan.

Program pemberdayaan melalui pembinaan generasi muda di Kampung Inofina dilakukan dengan dua pendekatan, yakni berupa pendekatan dari sisi keagamaan dan pendekatan dari sisi Pendidikan. Pendekatan dari sisi keagamaan dilakukan dengan cara melakukan kegiatan spiritual ibadah-ibadah di rumah ibadah. Memperingati hari-hari besar keagamaan, dan melakukan pembinaan bagi warga yang bermasalah atau melakukan perbuatan yang melanggar norma dan kaidah, seperti melakukan tindak pidana, tindakan asusila, dan lain sebagainya. Pendekatan dari sisi pendidikan dilakukan dengan cara penyuluhan dan himbauan kepada seluruh orangtua agar menyekolahkan anaknya.

Selain itu, salah satu program pemberdayaan masyarakat yang ada di Kampung Inofina adalah perbaikan gizi ibu hamil dan balita. Perbaikan gizi ibu hamil dan balita menjadi salah satu program utama kepala Kampung dalam memberdayakan masyarakatnya. Karena generasi penerus adalah modal utama dalam pembangunan. Untuk mendapatkan generasi muda yang berkualitas maka perlu dipersiapkan sedini mungkin, sejak anak masih dalam kandungan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh salah seorang informan dalam hasil wawancara. Hal ini guna menekan angka kematian ibu dan anak, juga agar anak lahir dalam keadaan sempurna, tidak cacat dan mengalami gangguan kesehatan. Oleh karena itu pemberian gizi dan nutrisi pada anak sangat perlu

diperhatikan sejak anak dalam kandungan, hal ini perlu menjadi perhatian kami selaku pemerintah Kampung karena untuk peningkatan kuantitas masyarakat yang nantinya mengarah pada peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada di Kampung Inofina ini. Program ini juga bertujuan untuk menekan angka kematian ibu dan anak. Selain itu, program ini juga bermanfaat untuk memperbaiki gizi anak, agar anak-anak tidak rentan akan penyakit. Hal ini juga sesuai dengan data hasil studi dokumentasi dalam data tabulasi tentang kelahiran dan kematian. Selain itu untuk memperkuat peran ibu dalam keluarga maka, pemberian penyuluhan tentang pentingnya menjaga kebersihan dilakukan dan penyuluhan tentang gizi dan makanan sehat juga diadakan dengan menghadirkan orang berkompeten dari dinas kesehatan bekerjasama dengan pimpinan kampung.

Kepala Kampung Inofina dalam pelaksanaan pemberdayaan masyarakat memiliki peranan yang sangat sentral baik dalam pembangunan fisik Kampung maupun pembangunan non fisik. Kepala Kampung berperan aktif dalam membangun desanya. Kepala Kampung senantiasa mengajak warganya bergotong royong dalam membangun desa. Bahkan tak jarang kepala Kampung terjun langsung mengawasi dan ikut dalam pembangunan fisik yang dilakukan di desanya. Untuk pembangunan non fisik, khususnya meningkatkan swadaya masyarakat. Kepala Kampung senantiasa mengajak dan melakukan pembinaan kepada generasi muda. Kepala Kampung juga turut aktif dalam setiap kegiatan yang ada di Kampung, seperti penyuluhan-penyuluhan kesehatan, dan kegiatan keagamaan. Kepala Kampung juga selalu memberikan pengarahan kepada warganya agar senantiasa memperhatikan kesehatan dan kebersihan lingkungan. Bahkan kepala Kampung juga turut aktif dalam gotong royong membersihkan lingkungan.

Berdasarkan kajian di atas, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa Kepala Kampung Inofina telah berupaya melakukan pemberdayaan masyarakat. Bahkan beliau dengan caranya sendiri mengajak masyarakatnya untuk berperan aktif dalam setiap program pemberdayaan masyarakat yang ada di kampung sehingga masyarakat Kampung dapat memperoleh manfaat dari pemberdayaan masyarakat. Dalam hal keuangan desa, Kepala Kampung juga selalu bersikap transparan baik masalah pemberdayaan masyarakat maupun masalah bantuan yang didapatkan Kampung baik dari pemerintah maupun dari pihak swasta. Hampir semua bantuan yang masuk ke Kampung selalu dirapatkan dengan warga. Begitu pula dengan dalam mengambil suatu kebijakan, kepala Kampung selalu melakukan koordinasi dengan anggotanya serta menerima setiap saran dan masukan. Hal ini menunjukkan bahwa Kampung Inofina dalam proses pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat selalu melibatkan unsur masyarakat dalam setiap kegiatan dan pengambilan keputusan. Agar peranan kepala Kampung dapat mempengaruhi masyarakat dalam pemberdayaan masyarakat dapat dilihat melalui indikator-indikator perannya dalam membina kehidupan masyarakat desa, membina perekonomian Kampung dan mengkoordinasikan pembangunan Kampung secara partisipatif.

2. Peran Kepala Kampung dalam meningkatkan pelayanan publik Melalui Kualitas Pelayanan Kepala Kampung

Peran kepala Kampung Inofina dalam peningkatan pelayanan publik sebagaimana hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa salah satu hal yang menjadi indikator peningkatan kualitas layanan publik adalah kualitas Kepala Kampung sendiri. Hal ini senada dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) dalam Tjiptono (2005) yang menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi kualitas layanan, yakni: Keandalan (*Reliability*); *Responsive* atau Daya Tanggap; Jaminan (*Assurance*); Empati (*Empathy*); dan Berwujud atau Bukti Langsung (*Tangibles*). Kelima kualitas ini secara tidak langsung bisa dikatakan dimiliki oleh Kepala Kampung Inofina sebagaimana pendapat kesepuluh informan di atas, yakni bahwa Kepala Kampung Inofina itu

memiliki kualitas kepemimpinan. Kualitas itu antara lain nampak dalam pelaksanaan tugas atau perannya sebagai aparat kampung sebagaimana hasil penelitian, yakni bahwa:

Perangkat atau aparat kampung selama ini mengerjakan tugas dengan baik sehingga masyarakat terbantu dalam hal pelayanan publik; Kepala Kampung dan perangkat kampung sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik di segala bidang; Kepala kampung itu punya peran mengarahkan, menuntut, mengayomi, memimpin, dan melindungi dan paling penting dia itu menjadi perwakilan camat dan bupati di desa; Kepala kampung itu membuat perencanaan, pengorganisasian (mengangkat pengurus untuk melaksanakan rencana itu) dan pengevaluasian dan pelaksanaan program kerja; Kepala kampung terlibat langsung dalam kegiatan masyarakat; Kepala kampung itu adalah pelindung, pengayom, pemimpin dan adalah wakil dari masyarakat. Dia berperan dalam segala segi kehidupan bersama; Kepala kampung itu perannya sangat strategis. Dia itu penopang, pengarah, pemimpin, gembala, dan panutan bagi kita semua warga kampung; Kepala kampung adalah pembimbing, pencipta terobosan baru, pengarah, dan penentu kebijakan mengenai peningkatan kualitas hidup manusia; dan Kepala Kampung itu orangnya bisa diandalkan, cepat tanggap dalam melihat kebutuhan masyarakat, punya kemampuan sebagai pemimpin yang bisa menuntun, mengayomi, dan melindungi warga kampung, punya kemampuan empati yang baik bagi kehidupan masyarakat dan bisa dicontoh dalam perilaku hidup.

Pendapat pakar sebagaimana disebutkan dia atas, menguatkan hasil penelitian ini. Pertama, Keandalan (*Reliability*), merupakan kebolehan dalam pemberian layanan dengan cepat, akurat dan memuaskan. Kepala Kampung Inofina memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan seluruh warga masyarakat dengan kepemimpinannya. Memang diakui bahwa kendala yang menghambat keandalan yang dimiliki kepala kampung adalah kendala sarana dan prasarana penunjang dan juga persoalan kemampuan memahami program kerja oleh para kaur pemerintahan sebagaimana dikatakan oleh informan (Ruben Aisosior): *“Hasil yang didapat mendatangkan kepuasan bagi masyarakat tetapi ada juga yang kurang karena skil dari sebagian pengurus pemerintahan kadang kurang memahami kerja yang dihadapi sehingga kadang ada kegiatan yang hasilnya asal jadi padahal anggaran yang dikeluarkan cukup besar.”*

Kedua, *Responsive* atau Daya Tanggap (*Responsiveness*), adalah sifat sigap yang dimiliki dalam membantu kesulitan yang dihadapi masyarakat dengan pelayanan yang seoptimal mungkin. Hal ini juga dimiliki Kepala kampung yang memiliki sikap proaktif terhadap segala kebutuhan masyarakat. Ia terlibat langsung dalam kegiatan kebersamaan. Hal ini sebagaimana diungkapkan informan Ananias Sasior: *“Kepala Kampung itu orangnya bisa diandalkan, cepat tanggap dalam melihat kebutuhan masyarakat, punya kemampuan sebagai pemimpin yang bisa menuntun, mengayomi, dan melindungi warga kampung, punya kemampuan empati yang baik bagi kehidupan masyarakat dan bisa dicontoh dalam perilaku hidup. Dengan kualitas ini, sudah pasti kepala kampung bisa menjalankan perannya dalam pelayanan publik dengan baik.”*

Ketiga, Jaminan (*Assurance*), adalah bakat yang dimiliki pimpinan dalam menimbulkan kepercayaan masyarakat pada perusahaan, berupa :a) *Competence* (Kompetensi); b) *Courtesy* (Kesopanan); c) *Credibility* (Kredibilitas) hal ini juga dimiliki oleh Kepala Kampung Inofina walaupun acap kali hanya karena kekurangan dalam hal sarana dan prasarana sehingga menghambat pelaksanaan program tepat waktu. Keempat, Empati (*Empathy*), adalah suatu perhatian tulus maupun simpati yang diberikan pimpinan kepada masyarakat dan terdiri dari: Akses (*Access*); Komunikasi (*Communication*); dan Pemahaman kepada Pelanggan (*Understanding the Customer*), dan kelima adalah Berwujud atau bukti langsung (*Tangibles*), adalah bukti-bukti fisik yang nyata sehingga mendorong penyampaian layanan dengan optimal, seperti: fasilitas fisik, peralatan personil, media komunikasi, dan lain-lain.

Peran kepala Kampung Inofina dalam peningkatan pelayanan publik yang ditunjukkan melalui kualitas kepemimpinan ini menjadi modal bagi pembentukan mental dan arah bersikap

dalam merubah pola pikir dan pola tindak masyarakat Kampung Inofina. Hal ini sesuai dengan salah satu wewenang kepala kampung, yakni membina kehidupan masyarakat. Pembinaan merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam proses pemberdayaan masyarakat, baik itu pembinaan bagi perangkat atau petugas pemerintahan di kampung maupun bagi masyarakatnya. Tujuannya adalah agar perangkat desa dan warga masyarakat tahu dan mengerti apa yang harus dikerjakan serta timbul kemauan untuk ikut aktif dalam setiap program pemberdayaan masyarakat.

Aktivitas pembinaan kehidupan masyarakat dilakukan oleh kepala kampung melalui nilai-nilai kearifan lokal dan modal sosial yang dari dahulu memang dianut oleh warga kampung, yakni semangat gotong royong yang saat ini sudah mulai terkikis untuk dibangkitkan kembali. Tujuan dari pemberdayaan ini adalah perubahan sikap dan perilaku menjadi lebih baik melalui pembinaan kehidupan masyarakat. Dalam praktiknya kepala kampung menggunakan konsep kesadaran dan kemauan dari dalam masyarakat itu sendiri untuk berubah menjadi lebih baik. Pembinaan ini memiliki cakupan yang cukup banyak, akan tetapi yang jelas pembinaan mengandung arti pemberdayaan masyarakat yaitu mengubah sesuatu sehingga menjadi baru dan memiliki nilai yang lebih tinggi dan juga mengandung makna sebagai pembaruan, yaitu usaha untuk membuat sesuatu menjadi lebih sesuai dengan kebutuhan, menjadi lebih baik dan lebih bermanfaat.

Sebagai pemimpin di Kampung Inofina, kepala Kampung membina kehidupan masyarakatnya dengan semangat gotong royong. Menghadirkan kembali semangat gotong royong diantaraarganya. Baik itu dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam kegiatan pemberdayaan masyarakat. Contohnya membersihkan kampung kepala kampung sendiri bahkan turun tangan langsung dan bersamaarganya membersihkan kampung.

Selain menanamkan kembali semangat gotong royong padaarganya, kepala kampung juga melakukan pembinaan kehidupan masyarakat melalui pendekatan keagamaan. Hal ini agar kehidupan masyarakat kampung terhindar dari perbuatan asusila seperti miras, berjudi, merampok dan perbuatan-pebuatanlainnya yang melanggar norma dan kaidah. Selain itu, kepala kampung juga membina kehidupanarganya tidak hanya melalui kegiatan-kegiatan formal tapi juga melalui kegiatan-kegiatan non-formal. Kepala kampung senantiasa mengajakarganya berdialog khususnya pemuda-pemuda kampung, saling berbincang-bincang dan mengajakarganya untuk berbincang-bincang secara terbuka. Melalui pembinaan inilah dibangkitkan semangat kemauan serta ditumbuhkan jiwa membangun dalam diri warga kampung agar lebih berdaya.

3. Peran Kepala Kampung Inofina dalam meningkatkan pelayanan publik melalui Standar Pelayanan Publik

Sesuai dengan instruksi Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diketahui bahwa standar pelayanan publik harus meliputi lima unsur, yakni: 1. Prosedur Pelayanan; 2. Waktu Penyelesaian; 3. Biaya Pelayanan; 4. Produk Pelayanan; dan 5. Sarana dan Prasarana.

Berdasarkan hasil penelitian, kelima standar pelayanan publik ini juga dijadikan acuan dalam melakukan wawancara. Dan dari hasil wawancara, ditemukan bahwa dalam konteks prosedur pelayanan kepala kampung dan perangkat kampung melakukan prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan berpusat pada kebutuhan masyarakat. Dalam hal Waktu Penyelesaian, ada warga yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian cepat namun adakalanya juga lambat tergantung jenis program. Jika program jangka panjang maka akan memakan waktu yang lama tetapi jika jangka pendek dan menyangkut kebutuhan saat tertentu maka akan cepat dilakukan. Cepat tetapi ada juga yang lambat karena faktor pendanaan dan sarana dan prasarana penunjang yang kurang memadai. Dalam hal biaya pelaksanaan, informan semuanya sepakat bahwa anggaran atau pembiayaan berasal dari dana atau anggaran Kampung atau dana desa. Dalam hal produk atau hasil pelayanan, masyarakat bisa merasakan kemudahan dalam pelayanan. Dan dalam hal sarana dan prasarana informan mengemukakan bahwa perlu peningkatan dan penambahan sarana dan prasarana

penunjang peningkatan pelayanan publik. Perlu ada sarana dan prasarana penunjang kerja pemerintahan di kampung.

4. Peran Kepala Kampung Inofina dalam meningkatkan pelayanan publik melalui Pembangunan

Pembangunan partisipasi merupakan upaya untuk memberdayakan potensi masyarakat dalam merencanakan pembangunan yang berkaitan dengan potensi sumberdaya local berdasarkan kajian musyawarah. Hampir setiap kegiatan pembangunan yang dilakukan di Kampung Inofina dilaksanakan melalui musyawarah. Kepala kampung selalu melakukan koordinasi dengan perangkatnya dalam melakukan setiap kegiatan. Selain berkoordinasi dengan bawahannya, kepala kampung juga selalu berkoordinasi dengan atasannya seperti camat dan pemerintah daerah.

Pada dasarnya pembangunan kampung merupakan tanggungjawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Dalam hal ini masyarakat adalah sasaran sekaligus pelaku pembangunan. Keterlibatan masyarakat pada setiap pembangunan di kampung merupakan kunci keberhasilan pembangunan. Kepala kampung mengkoordinasikan pembangunan secara partisipatif melalui organisasi yang ada di kampung. Sehingga komunikasi antara aparat pemerintah dengan warganya dapat terjalin melalui organisasi yang ada. Konsep pembangunan yang partisipatif merupakan suatu proses pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mampu mengidentifikasi kebutuhannya sendiri atau kebutuhan kelompok masyarakat sebagai suatu dasar perencanaan pembangunan. Partisipasi mendorong setiap warga masyarakat untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kepala kampung sendiri selalu mengajak warga masyarakatnya berdiskusi baik itu secara formal maupun non formal. Hal ini beliau lakukan agar merangsang masyarakat untuk turut aktif dalam proses pembangunan. Peranan pemerintah sendiri khususnya kepala kampung adalah sebagai fasilitator dalam pembangunan. Kepala kampung juga tidak pernah membedakan warganya sehingga tidak terjadi kecemburuan antar masyarakat yang akan mengakibatkan pada konflik sosial.

PENUTUP

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan:

1. Peran Kepala Kampung dalam meningkatkan pelayanan publik di Kampung Inofina Distrik Moskona Utara Kabupaten Teluk Bintuni sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik di kampung Inofina antara lain mengarahkan, menuntut, mengayomi, memimpin, dan melindungi serta menjadi perwakilan camat dan bupati di desa; Kepala kampung berperan membuat perencanaan, pengorganisasian dan pengevaluasian dan pelaksanaan program kerja; Kepala kampung terlibat langsung dalam kegiatan masyarakat. Kepala kampung adalah pemimpin dan adalah wakil dari masyarakat. Kepala Kampung adalah penopang, pengarah, pemimpin, gembala, dan panutan bagi semua warga kampung. Dia adalah pembimbing, pencipta terobosan baru, pengarah, dan penentu kebijakan mengenai peningkatan kualitas hidup manusia; dan Kepala Kampung perannya bisa diandalkan, cepat tanggap dalam melihat kebutuhan masyarakat, memiliki kemampuan sebagai pemimpin yang bisa menuntun, mengayomi, dan melindungi warga kampung, memiliki kemampuan empati yang baik bagi kehidupan masyarakat dan bisa dicontoh dalam perilaku hidup.
2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terjadi selama ini di Kampung Inofina Distrik Moskona Utara Kabupaten Teluk Bintuni adalah melalui prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan berpusat pada kebutuhan masyarakat; Waktu Penyelesaian cepat tetapi ada juga yang lambat karena faktor pendanaan dan sarana dan prasarana penunjang yang kurang memadai; Biaya pelaksanaan dari dana atau anggaran Kampung atau dana desa; Produk atau Hasil Pelayanan bisa dirasakan langsung masyarakat melalui kemudahan dalam pelayanan; dan Sarana dan Prasarana penunjang kualitas pelayanan publik perlu peningkatan dan penambahan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka beberapa saran yang dapat disampaikan:

1. Peningkatan peranan kepala kampung Inofina dalam meningkatkan pelayanan publik harus lebih dioptimalkan lagi, agar program pemberdayaan masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan publik semakin berkembang bagi warga masyarakat dan lebih berdaya dalam tatanan sosial terlebih dalam hal peningkatan kesejahteraan masyarakat.
2. Peningkatan peran yang perlu di optimalkan lagi mengenai sumber daya manusianya yang di lihat dari tingkat pendidikan masyarakat kampung Inofina yang masih dibawa rata rata, itu sebabnya perlu adanya pendekatan secara langsung dan juga adanya sosialisasi tentang pendidikan dan bantuan yang langsung di berikan oleh pemerintah Kampung khususnya yang duduk di bangku SMA atau Perguruan Tinggi agar masyarakat yang ada bisa mendapatkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi karena itu juga menjadi penunjang peran dari seorang kepala kampung dalam menjalankan tugasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aydin, S and Ozer, G., 2004. The Analysis of Antecedents of Customer Loyalty in The Turkish Mobile Telecommunication Market, (European Journal of Marketing, Vol.39, No.7, pp.910-925).
- Berry, L.L., Zeithaml, V.A. and Parasuraman, A. 1985. "Quality counts in services too ", Business Horizons, Vol. 28 No. 3, pp. 44-52
- Friedman, M. M. 1998. Keperawatan Keluarga :Teori dan Praktik. (Jakarta: EGC).
- Kotler, P, dan Keller. K. 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid 1. (Indonesia: PT. Indeks).
- Lincoln, Yvona S, dan Egon G., Guba. 1985. Naturalistic Inquiry, (Beverly Hills: Sage Publications).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. [Online]. Tersedia di kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kampung. Diakses 12 April 2019.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25//M.PAN/2/2004 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Miles, B. M dan M. Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. (Jakarta: UIP).
- Moelong, L. J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya).
- Moenir, H.A.S. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.(Jakarta:Bumi Aksara).
- Prawirhardjo, S. 2010, (Laporan Seminar Efisiensi Kerja Dalam Dinas Pemerintahan)

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Jakarta: Sinar Grafika.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus Bagi Provinsi Papua sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 35 Tahun 2008 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2008 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus Bagi Provinsi Papua menjadi Undang-Undang

Sjam, M. 1966, Kepemimpinan Dalam Organisasi. Jakarta : Jajasan Pendidikan Practica.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.

Sunindhia, Y.W. dan N. Widiyanti 1988. Kepemimpinan dalam Masyarakat Modern. Jakarta: Bina Aksara.

Tjiptono, F dan G. Chandra. 2005. Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, F, 2005. Pemasaran Jasa , Edisi Pertama. Malang : Banyumedia Publishing.

Widjaja, A. T. 2008. Dasar-Dasar Customer Relationship Management. (CRM). Jakarta : Harvindo.

Widodo, J. 2001. Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Surabaya: Insan Cedekia.