

## **KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA ATOGA TIMUR KECAMATAN MOTONGKAD**

*Afdullah Sineke<sup>1</sup>*

*Ronny Gosal<sup>2</sup>*

*Marlien Lopian<sup>3</sup>*

### **Abstrak**

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan tidak lepas dari peran kepemimpinan, termasuk organisasi pemerintahan di tingkat desa. Kepemimpinan kepala desa turut menentukan keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga penelitian ini dibuat untuk mengetahui kepemimpinan kepala desa dalam pelayanan publik di Desa Atoga Timur Kecamatan Motongkad, dengan metode kualitatif dimaksudkan untuk mengeksplorasi permasalahan yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam kepemimpinannya kepala desa sebagai katalisator sudah baik menjalankan tugasnya sebagai pemimpin di kantor desa, hal ini dapat dilihat dari cara Kepala Desa dalam memberikan arahan serta motivasi bagi parah pegawainya serta memacuh semangat kerja parah pegawainya untuk lebih maksimal dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

**Kata Kunci: Kepemimpinan, Kepala Desa, Pelayanan Publik.**

<sup>1</sup>*Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat.*

<sup>2</sup>*Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi.*

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

## **Pendahuluan**

Kepemimpinan merupakan salah satu isu dalam manajemen yang masih cukup menarik untuk diperbincangkan hingga dewasa ini. Media massa, baik elektronik maupun cetak, seringkali menampilkan opini dan pembicaraan yang membahas seputar kepemimpinan. Peran kepemimpinan yang sangat strategis dan penting bagi pencapaian misi, visi dan tujuan suatu organisasi, merupakan salah satu motif yang mendorong manusia untuk selalu menyelidiki seluk-beluk yang terkait dengan kepemimpinan. Suatu organisasi membutuhkan pemimpin yang efektif, yang mempunyai kemampuan mempengaruhi perilaku anggotanya atau anak buahnya. Jadi, seorang pemimpin atau kepala suatu organisasi akan diakui sebagai seorang pemimpin apabila ia dapat memberi pengaruh dan mampu mengarahkan bawahannya ke arah tujuan organisasi. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju kearah professionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (good governance), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pegawai pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dari pengertian tersebut dapat dilihat,

seorang kepala desa memiliki kewenangan yang besar dalam mengatur pemerintahannya. Dibalik kebebasan tersebut terkandung resiko yang besar pula, dimana kepala desa harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat termasuk pelayanan publik. Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah Desa dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah Desa baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik. Kepala Desa merupakan pemimpin dalam penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja Desa yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Sebagai seorang pemimpin Kepala Desa banyak peran dalam kepemimpinannya antara lain, peran sebagai katalisator, peran sebagai fasilitator, peran sebagai pemecah masalah dan peran sebagai komunikator.

Desa dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Masyarakat perkotaan yang peradabannya sudah cukup maju, mempunyai kompleksitas permasalahan lebih tinggi dibandingkan dengan masyarakat tradisional sehingga diperlukan aparatur pelayanan yang profesional. Oleh karena itu, dirumuskan visi, misi, strategi dan nilai

acuan pemerintah yang menjadi pedoman mengenai arah yang dituju, beban tanggung jawab, strategi pencapaiannya serta nilai-nilai sikap dan perilaku pegawai. Untuk mencapai tujuan tersebut aparatur Desa diuntut untuk memberi suatu kualitas pelayanan yang prima tercermin dari transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Desa sebagai tingkat paling rendah dalam struktur pemerintahan, harus dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Aparatur juga harus dapat memperlihatkan kinerja yang baik, Namun berdasarkan pengamatan sementara penulis di lapangan sering dijumpai adanya keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh para aparatur pemerintah di Desa terutama dalam pelayanan publik seperti keterlambatan datang ke kantor, adanya puntutan biaya diluar ketentuan, lamanya proses pengurusan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini masalah sebagai berikut bagaimana Kepemimpinan Kepala Desa Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Atoga Timur Kecamatan Motongkad? Sesuai dengan Latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepemimpinan Kepala Desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik yakni di Desa Atoga Timur Kecamatan Motongkad.

### **Konsep Kepemimpinan**

Kepemimpinan merupakan aspek pengelolaan yang penting dalam sebuah organisasi/lembaga. Kemampuan untuk memimpin secara efektif sangat menentukan berhasil atau tidaknya sebuah organisasi untuk mencapai tujuan. Dalam usahanya mencapai tujuan tersebut maka ia

haruslah mempunyai pengaruh untuk memimpin para bawahannya. Menurut Danin (2004;56) Kepemimpinan adalah setiap perbuatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengkoordinasi dan memberi arah kepada individu atau kelompok yang tergabung diwadiah tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Hamalik (2001;166) Seorang pemimpin dalam melaksanakan peran-peran kepemimpinan antara lain:

Peran sebagai katalisator, seorang pemimpin harus menumbuhkan pemahaman dan kesadaran orang-orang yang dipimpinya supaya yakin bahwa tindakan yang dia lakukan adalah untuk kepentingan semua anggota organisasi. Para anggota supaya merasa bahwa hasil kerja kepemimpinannya bukan semata-mata menguntungkan semua anggota organisasi secara keseluruhan. Karena itu pemimpin bertugas

- a. Melakukan identifikasi masalah yang dihadapi oleh kelompok, baik masalah intern maupun masalah ektern.
- b. Merumuskan masalah yang paling penting dan masalah yang sering terjadi atau dihadapi oleh anggota kelompok.
- c. Merumuskan faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya masalah dan mencari berbagai alternatif pemecahnya.

Peran sebagai fasilitator, seorang pemimpin harus berupaya mendorong dan menumbuhkan kesadaran para anggota organisasi yang dipimpinya supaya melakukan perubahan yang diharapkan untuk meningkatkan organisasi. Pemimpin tidak berperan sebagai pemrakarsa saja melainkan aktif memberi kemudahan bagi para anggotanya. Peran sebagai pemecah masalah, seorang pemimpin harus mampu bertindak cepat, tepat dan

tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi oleh organisasi, dan berusaha memecahkan masalah tersebut. Dia harus mampu menentukan saat dan bentuk pemberian kepada anggota atau kelompok, sehingga dapat menyesuaikan diri dengan setiap gerak langkah yang dilakukan untuk memecahkan masalah yang ada.

Pemimpin pada hakikatnya adalah seseorang yang mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi perilaku orang lain di dalam kerjanya dengan menggunakan kekuasaan. Pada bukunya yang berjudul *Kepemimpinan : Dasar-Dasar dan Pengembangannya*, (Bernadine R. Wirjana dan Susilo Supardo, 2006:3) mendefinisikan kepemimpinan adalah suatu proses yang kompleks dimana seseorang mempengaruhi orang lain untuk mencapai suatu misi, tugas, atau sasaran, dan mengarahkan organisasi dengan cara yang membuatnya lebih kohesif dan lebih masuk akal. Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan mempunyai peran sebagai pemberi dorongan atau motivator mengarahkan kegiatan-kegiatan bersama orang yang mampu memperhatikan kepentingan bawahan penentu hubungan kerjasama. Menurut (Kerlinger dan Padhazur, 2009:5) faktor kepemimpinan mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai karena kepemimpinan yang efektif memberikan pengarahan terhadap usaha-usaha semua pekerja dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Dengan alasan itulah peneliti mengambil kesimpulan pentingnya peran kepemimpinan seorang Pemerintah Desa (Kepala Desa) dalam memaksimalkan kinerja birokrasi di Desa.

Kepala desa dipilih langsung oleh penduduk desa berwarga negara Republik Indonesia yang syarat

selanjutnya dan tata cara pemilihan diatur oleh peraturan daerah yang berpedoman pada peraturan pemerintah. Calon kepala desa yang memperoleh suara terbanyak dalam pemilihan kepala desa ditetapkan sebagai kepala desa. Pemilihan kepala desa dalam kesatuan masyarakat hukum dapat beserta hak tradisionalnya sepanjang masih hidup dan diakui keberadaannya berlaku ketentuan, hukum adat setempat yang ditetapkan dalam peraturan daerah dengan berpedoman pada peraturan pemerintah. Menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa menyebutkan bahwa Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Desa adalah wilayah yang penduduknya saling mengenal, hidup bergotong royong, memiliki adat istiadat yang sama, dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan masyarakatnya.

Desa merupakan garda depan dari sistem pemerintahan Republik Indonesia yang keberadaannya merupakan ujung tombak dari pelaksanaan kehidupan yang demokratis di daerah. Peranan masyarakat desa sesungguhnya merupakan cermin atas sejauh mana aturan demokrasi diterapkan dalam Pemerintah Desa sekaligus merupakan ujung tombak implementasi kehidupan demokrasi bagi setiap warganya. Menurut kamus Wikipedia bahasa Indonesia Pemerintah menurut etimologi berasal dari kata

“Perintah”, yang berarti suatu individu yang memiliki tugas sebagai pemberi perintah. Definisi dari Pemerintahan adalah suatu lembaga yang terdiri dari sekumpulan orang-orang yang mengatur suatu masyarakat yang memiliki cara dan strategi yang berbeda-beda dengan tujuan agar masyarakat tersebut dapat tertata dengan baik. Begitupun dengan keberadaan pemerintahan desa yang telah dikenal lama dalam tatanan pemerintahan di Indonesia bahkan jauh sebelum Indonesia merdeka.

Sementara itu dalam sistem pemerintahan Indonesia juga dikenal pemerintahan desa dimana dalam perkembangannya desa kemudian tetap dikenal dalam tata pemerintahan di Indonesia sebagai tingkat pemerintahan yang paling bawah dan merupakan ujung tombak pemerintahan dan diatur dalam peraturan perundang-undangan. Selain itu juga banyak ahli yang mengemukakan pengertian tentang desa diantaranya menurut Roucek dan Warren (dalam Arifin, 2010:78) yang mengemukakan mengenai pengertian desa yaitu desa sebagai bentuk yang diteruskan antara penduduk dengan lembaga mereka di wilayah tempat dimana mereka tinggal yakni di ladang-ladang yang berserak dan di kampung-kampung yang biasanya menjadi pusat segala aktifitas bersama masyarakat berhubungan satu sama lain, bertukar jasa, tolong-menolong atau ikut serta dalam aktifitas-aktifitas sosial”.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah cara atau langkah yang ditempuh dalam mengumpulkan, meneliti, dan menganalisis data. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut Moleong adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena

tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Sedangkan menurut Kirk dan Miller dalam Moleong (1989:3) membatasi pengertian penelitian kualitatif yaitu sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dan kawasannya sendiri dan hubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Fokus penelitian ini adalah Kepemimpinan Kepala Desa di Desa Atoga Timur Kecamatan Motongkad menurut Hamalik (2001:166) Seorang pemimpin dalam melaksanakan peran-peran kepemimpinan antara lain yang meliputi :

1. Kepala Desa sebagai Katalisator yang terdiri dari berpemikiran luas, pendekatan secara menyeluruh, dan mampu menggerakkan inisiatif pribadi orang lain,
2. Kepala Desa sebagai Fasilitator yang terdiri dari Menstrukturkan, memiliki ketrampilan dalam memimpin, dan memotivasi,
3. Kepala Desa sebagai Pemecah masalah yang terdiri dari Pengambilan keputusan, dan mampu menyelesaikan permasalahan yang di hadapi,
4. Kepala Desa sebagai Komunikator yang terdiri dari mampu berkomunikasi, dapat menyalurkan gagasan-gagasan dan mampu menguasai teknik berkomunikasi secara efektif.

Informan dipilih untuk mendapatkan informasi yang jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang berhubungan dengan masalah

penelitian. Prosedur pengambilan informan awal selanjutnya dengan teknik snowball, yaitu mengambil satu orang untuk diwawancarai selanjutnya bergulir kepada informan lain secara berantai hingga di peroleh sejumlah informan yang diperlukan. Jumlah informan adalah 7 orang terdiri dari pemerintah Desa Atoga Timur (Kepala Desa), dua aparatur Desa dan empat orang masyarakat.

### **Hasil Penelitian**

Setelah diadakan penelitian dan pengumpulan data di lapangan, baik melalui wawancara dan pengamatan langsung maka dapat di peroleh berbagai data dari informan dalam kaitannya dengan Kepemimpinan Kepala Desa dalam meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Atoga Timur. Data-data yang penulis peroleh melalui data primer akan di uraikan sesuai dengan kenyataan di lapangan dan adapun hasil wawancara lansung kepada pihak yang terkait dengan Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Desa Atoga Timur.

#### **1. Kepala Desa Sebagai Katalisator**

Katalisator adalah seorang yang mampu menggerakkan inisiatif pribadi dalam diri orang lain, Menjadi seorang katalisator berarti adalah seorang yang memiliki pola pikir yang luas pendekatan secara menyeluruh untuk memimpin orang lain.

Dari hasil wawancara pernyataan dalam hal ini Kepala Desa sebagai Katalisator yaitu : menjadi seorang pemimpin harus bisa menumbuhkan pemahaman-pemahaman dan kesadaran orang-orang yang dipimpin supaya yakin bahwa tindakan yang di lakukan adalah untuk kepentingan semua anggota organisasi yang ada, sehingga pemerintahan yang di pimpin dapat berjalan dengan baik

dan sesuai dengan apa yang di harapkan.

Berdasarkan hasil penelitian Penulis, Pemerintah Desa Atoga Timur sudah bagus di dalam mendorong dan menggerakkan parah aparatur Desa untuk lebih baik didalam melakukan suatu kegiatan-kegiatan birokrasi di Desa.

#### **2. Kepala Desa Sebagai Fasilitator**

Fasilitator adalah orang yang membuat kerja kelompok menjadi lebih mudah karena kemampuannya dalam menstrukturkan dan memandu partisipasi anggota-anggota kelompok. Seorang fasilitator yang baik harus memiliki ketrampilan dalam hal memimpin sebuah pertemuan termasuk juga dalam ketepatan waktu mengikuti agenda yang sudah disepakati. Pemerintah Desa Atoga Timur sebagai Fasilitator yaitu Seorang pemimpin harus berupaya mendorong dan menumbuhkan kesadaran para anggota organisasi yang dipimpinnya supaya melakukan perubahan yang diharapkan untuk meningkatkan organisasi. Pemimpin tidak hanya berperan sebagai pemrakarsa saja, melainkan aktif memberikan berbagai kemudahan bagi para anggotanya.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, hasil wawancara dengan Kepala Desa : Menjadi fasilitator bagaimana kita mampu memimpin memberikan motifasi, kemudahan kepada bawahan sampai dengan arahan yang jelas, ini dilakukan untuk menunjang hasil kerja yang maksimal dan memberi kenyamanan kepada bawahan agar dapat bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat. Itu semua dilakukan agar masyarakat merasa nyaman untuk datang dan menerima pelayanan dikantor Desa.

#### **3. Kepala Desa Sebagai Pemecah Masalah**

Kepala Desa sebagai pemecah masalah yaitu seorang pemimpin harus mampu bertindak cepat, tepat dan tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi oleh organisasi, dan berusaha memecahkan masalah tersebut. Dia harus mampu menentukan waktu pengambilan keputusan yang tepat, dan dapat memberikan bantuan kepada anggota atau kelompok, sehingga dapat menyesuaikan diri dengan setiap gerak langkah yang dilakukan untuk memecahkan permasalahan yang ada. Kepala Desa sebagai pemimpin dituntut dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi di Kantor Desa Atoga Timur dan diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan setiap gerak langkah yang dilakukan untuk memecahkan permasalahan yang ada. Berdasarkan hasil penelitian wawancara dengan Kepala Desa : Sebagai pemimpin kita hendak dituntut untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan yang di hadapi, untuk menyelesaikan itu semua sebaiknya di diskusikan secara bersama dengan aparatur Desa yang ada agar dapat memberikan masukan-masukan dalam menyelesaikan permasalahan yang di hadapi di Kantor Desa sesuai dengan prosedur yang ada, itu dilakukan supaya dapat mengambil suatu keputusan yang tepat dalam menyelesaikan masalah yang di hadapi di Kantor Desa.

#### 4. Kepala Desa Sebagai Komunikator

Kepala Desa sebagai pemimpin dituntut untuk berkomunikasi dengan para pegawainya untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan atau pemahaman pegawainya dalam menerima perintah pimpinan karena dengan komunikasi memungkinkan parah pemimpin menjalankan tanggung jawab tugas mereka. Komunikator adalah orang atau kelompok orang yang menyampaikan pesan kepada komunikan. Kepala Desa sebagai

komunikator yaitu pemimpin harus mampu mengkomunikasikan gagasan-gagasannya kepada orang lain, yang selanjutnya menyampaikannya kepada orang lainnya secara berlanjut. Bentuk komunikasi yang harus dilakukan secara dua arah supaya gagasan yang disampaikan dapat dibahas secara luas, yang mencakup para pelaksana dan layak sasaran perlu menguasai teknik berkomunikasi secara efektif.

Sebagai aparat pemerintah Desa harus bisa berupaya membuat masyarakat untuk bisa berpartisipasi dalam kegiatan pembangunan. Hal ini merupakan tantangan besar yang pernah dialami, karena masyarakat yang cenderung lebih banyak menghabiskan waktu menyelesaikan urusan masing-masing. Sesuai dengan pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh peneliti yang menggali informasi dari lokasi yang ada maka ditemukan bahwa partisipasi masyarakat yang cukup baik ini terlihat dengan adanya berbagai perhatian dari masyarakat terhadap semua perkembangan yang ada di lingkup pemerintahan Desa Atoga Timur, dan masyarakat sangat respon dan antusias dengan hal tersebut. Tentu saja hal ini sangat mendukung pemerintah dalam pembangunan di tingkat Desa. wawancara dengan informan selaku masyarakat di Desa Atoga Timur menyatakan : kami turut memberikan diri karena sudah menjadi tanggung jawab kami sebagai warga masyarakat yang ada, selain itu juga sudah di publikasikan melalui pengeras suara, dan melalui kepala-kepala lingkungan.

Hal ini juga di pertegas dengan pernyataan dari Kepala Desa mengenai Partisipasi masyarakat menyatakan : masyarakat turut berperan dalam kegiatan atau program yang dibuat pemerintah Desa baik dalam kerja bakti atau pun dalam pembangunan Kantor

Desa masyarakat ikut berpartisipasi memberikan diri.

Berdasarkan data tersebut mengenai partisipasi masyarakat di dalam program-program Pemerintah Desa sudah baik terlaksana itu dapat dilihat dari antusias masyarakat yang ikut memberi diri dalam program Pemerintah Desa Atoga Timur Kecamatan Motongkad.

### 3. Kesamaan Hak

Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama golongan, dan status. Hak berarti boleh, ini berarti bahwa hak merupakan sesuatu yang boleh dimiliki oleh manusia atau wewenang yang dimiliki manusia. Dalam kehidupan manusia terdapat dua jenis hak, yakni hak yang bersifat absolut dan hak yang bersifat relatif.

Hak mutlak atau absolut merupakan hak yang memberikan wewenang kepada manusia untuk melakukan suatu perbuatan, hak mana dapat dipertahankan kepada siapapun juga, dan sebaliknya orang lain juga harus menghormati hak-hak tersebut, misalnya hak hidup, hak merdeka, hak memiliki dan sebagainya. Sedangkan hak relatif adalah hak yang memberikan wewenang kepada manusia untuk menuntut kepada orang lain memberikan sesuatu, melakukan sesuatu maupun tidak melakukan sesuatu (wikipedia.com). Sesuai dengan pengamatan dan wawancara dengan informan selaku masyarakat yang melakukan pengurusan di kantor Desa : pelayanan yang dilakukan di kantor Desa sudah baik dan sesuai dengan hak kami sebagai masyarakat, terutama saya sebagai warga yang beragama muslim, para pegawai melayani saya dengan baik. Jadi disimpulkan bahwa kesamaan hak masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Desa Atoga Timur

Kecamatan Motongkad sudah sangat baik. Hal ini dapat memberikan contoh bahwa pelayanan yang dilakukan tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, agama, golongan, status, dan lain-lain. Sehingga dengan ini dapat terwujud kerukunan antar sesama warga masyarakat yang ada.

### 4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi kewajiban masing-masing pihak. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan publik. Masyarakat hendaknya menuntut haknya yang ingin dilayani dengan baik oleh pihak pemberi pelayanan, sejalan dengan itu masyarakat juga harus memperhatikan kewajibannya sebagai masyarakat sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Sejalan dengan itu hasil wawancara dengan informan selaku masyarakat, yang menerima pelayanan di Kantor Desa Atoga Timur menyatakan : pelayanan yang diberikan sudah baik, walaupun dalam proses pembuatannya sedikit memakan waktu yang lama, namun urusan saya bisa selesai, mungkin disebabkan karena pihak pegawai Desa banyak kesibukan pembuatan berkas-berkas lain, hal ini dapat saya maklumi.

### Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepala Desa sebagai katalisator dalam hal ini sudah baik dalam menjalankan tugasnya sebagai pemimpin di kantor Desa, hal ini dapat dilihat dari cara Kepala Desa dalam memberikan arahan serta motivasi bagi pihak pegawainya



serta memacuh semangat kerja parah pegawainya untuk lebih maksimal dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Kepala Desa sebagai fasilitator sebagaimana yang dimaksud Seorang fasilitator yang baik harus memiliki ketrampilan dalam hal memimpin sebuah pertemuan termasuk juga dalam ketepatan waktu mengikuti agenda yang sudah disepakati, dalam hal ini Kepala Desa cukup baik dalam perannya dalam memberikan motivasi, kemudahan kepada bawahan sampai dengan arahan yang jelas, hendaknya untuk menunjang hasil kerja yang maksimal dan dapat memberi kenyamanan kepada bawahan agar dapat bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat. Kepala Desa sebagai pemecah masalah, menjadi seorang pemimpin harus mampu bertindak cepat, tepat dan tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi oleh organisasi, dan berusaha memecahkan masalah tersebut. Dalam hal pemecah masalah, kepemimpinan Kepala Desa sudah sesuai prosedur dalam memecahkan permasalahan yang terjadi dari mulai melakukan mengumpulkan parah pegawainya sampai bagaimana cara memecahkan masalah tersebut secara bersama-sama. Kepala Desa sebagai komunikator, Peran Kepala Desa sebagai komunikator sangat baik, apa yang beliau perintahkan dan apa yang beliau sarankan semuanya dapat diterima dengan baik oleh pegawainya. Ini menandakan bahwa apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab Kepala Desa sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pegawainya. Sehingga dapat mendorong kinerja para pegawainya untuk lebih maksimal dalam

memberikan suatu pelayanan pada masyarakat.

2. Transparansi dan Akuntabilitas yang ada di Kantor Desa Atoga Timur Kecamatan Motongkad Sudah cukup baik namun masih kurangnya bahan pendukung dalam penyelesaian sehingga dalam pemberian pelayanan kurang efektif. Partisipasi masyarakat Desa Atoga Timur sudah baik hal ini dapat dilihat dalam berbagai kegiatan-kegiatan yang di adakan oleh pemerintah Desa Atoga Timur masyarakat turut memberikan diri dan ikut terlibat di dalamnya. Kesamaan hak yang ada di Kantor Desa Atoga Timur sangat baik, ini menandakan pelayanan yang ada tidak membeda-bedakan suku, agama, golongan, status, dan lain-lain sehingga terjalinnya hubungan yang baik dan saling menghormati antara masyarakat yang ada di Desa Atoga Timur. Keseimbangan hak dan kewajiban di Desa Atoga Timur Kecamatan Motongkad sudah cukup baik antara pemberi dan penerima pelayanan, namun hendaknya perlu di tingkatkan lagi agar supaya apa yang menjadi hak pelayanan dari masyarakat benar-benar terpenuhi sesuai dengan kebutuhan masyarakat Desa Atoga Timur.

### **Saran**

1. Kepemimpinan Kepala Desa Di Desa Atoga Timur Kecamatan Motongkad sebagaimana yang sudah di uraikan sudah cukup baik, namun hendaknya lebih tegas dalam meningkatkan kedisiplin pegawainya, berdasarkan temuan dari penulis mengenai kedisiplinan pegawai masih kurang, didapati kehadiran dari aparat Desa di atas pukul 09.00 ini hendaknya dapat menjadi perhatian Pemerintah Desa Atoga Timur untuk lebih tegas dalam kedisiplinan pegawainya, agar

supaya apa yang menjadi tugas dari pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat, serta seluruh kegiatan Birokrasi yang di Kantor Desa Atoga Timur dapat berjalan dengan baik.

2. Pelayanan yang ada di Kantor Desa Atoga Timur Kecamatan Motongkad perlu di tingkatkan terlebih sarana dan fasilitas serta bahan penunjang lainnya dalam pembuatan surat-surat yang ada masih belum memadai untuk memberikan suatu pelayanan pada masyarakat Desa Atoga Timur.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bogdan dan Taylor dalam Moleong. 2001. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT Rosda Bahri Djamarah, Syaiful.
- Bernadine R. Wirjana, M.S.W dan Prof. Dr. Susilo Supardo, 2006, Kepemimpinan, Dasar-Dasar Dan Pengembangannya. CV. Andi offset. Yogyakarta.
- Danim, sudarwan, 2004. Motivasi, kepemimpinan dan efektifitas kelompok. Jakarta; PT. Rineka Cipta
- Hamalik, oemar. 2001. Pengembangan sumberdaya manusia manajemen pelatihan Ketatanegaraan; pendekatan terpadu jakarta : Bumi Aksara
- Hadari Nawawi (1997), Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kirk dan miller (1989), Reliability and validity in qualitative Research
- Kerlinger dan Padhazur (2002), dalam Randhita 2009. Pengertian Kepemimpinan, Manajemen Sumber daya manusia
- Moleong, Lexy, 1996 Metodologi Penelitian Kualitatif Rosdakarya Bandung

Milles, MB & Hubberman, AM, (1992) Analisis Data Kualitatif , Terjemahan oleh Tjetjep Rohidi dan mulyarto, UI Percetakan, Jakarta.

Inu Kencana Syafi'ie, 2003, Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia, Refika Aditama Bandung

Sumber Lain :

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  
Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 tahun 2005 Tentang Desa  
Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pendefinisian Birokrasi