

SKRIPSI

KUALITAS KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

**(STUDI PADA DESA BATU JANGKIH KECAMATAN PRAYA BARAT
DAYA KABUPATEN LOMBOK TENGAH)**

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (SI)



**PROGRAM SARJANA ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**KUALITAS KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
(Studi Pada Desa Batu Jangkih Kecamatan Praya Barat Daya Kabupaten
Lombok Tengah)**



Disusun dan Diajukan Oleh:

Mirawati
2019B1B098

**PROGRAM STUDI
ADMINISTRASI PUBLIK**

Telah Diperiksa dan Disetujui Untuk Diuji Pada Ujian S kripsi
Mataram, 11 Januari 2023

Menyetujui

Pembimbing I

Drs. Mintasrihardi, MH
NIDN. 0822048901

Pembimbing II

Asfarony Hendra Nazwin, S.IP., M.AP
NIDN. 0804079401

Mengetahui
Ketua Program Studi
Administrasi Publik



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN

**KUALITAS KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
(Studi Pada Desa Batu Jangkik Kecamatan Praya Barat Daya Kabupaten
Lombok Tengah)**

Disusun Dan Diajukan Oleh:

Mirawati
NIM.2019B1B098

Telah Dipertahankan Dalam Ujian Skripsi Pada Tanggal 11 Januari 2023
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Kelulusan

Tim Penguji

1. **Drs. Mintasrihardi**
NIDN. 0822048901

(PU) (.....)

2. **Asfarony Hendra Nazwin, S.IP.,M.AP**
NIDN. 0804079401

(PI) (.....)

3. **Drs. H. Abdurrahman, M.M**
NIDN. 0804116101

(PN) (.....)

Mengesahkan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN. 0806066801

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhamadiyah Mataram :

Nama : Mirawati

Nim : 2019B1B098

Alamat : Desa Batu Jangkih (Lombok Tengah)

Memang benar skripsi berjudul Kualitas Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Studi Pada Desa Batu Jangkih Kecamatan Praya Barat Daya Kabupaten Lombok Tengah adalah hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik di tempat manapun

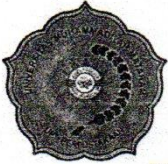
Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan bimbingan, jika terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan, memang diacu sebagai sumber dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Jika kemudia hari pernyataan ini terbukti tidak benar saya siap mempertanggung jawabkan termasuk siap meninggalkan kesejaraan yang diperoleh. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan tampak tekanan dari pihak manapun.

Mataram, 2023
Yang Membuat Pernvataan



Mirawati
2019B1B098



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MIRAWATI
NIM : 2019B1B098
Tempat/Tgl Lahir : BATU JANGKIH - 09 MEI 2002
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
No. Hp : 085 338 898 086
Email : h9100mira6@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

KUALITAS KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM PENELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PADA DESA BATU JANGKIH KECAMATAN PRAYA BARAT
DAYA KABUPATEN LOMBOK TENGAH)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 47 %

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 19 JANUARI 2023

Penulis



MIRAWATI

NIM. 2019B1B098

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.

NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MIRAWATI
 NIM : 2019B1B098
 Tempat/Tgl Lahir : BATU JANGKIH - 09 MEI 2002
 Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
 Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 No. Hp/Email : 085 338 898 086 / haloomira6@gmail.com
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

KUALITAS KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM PENLENGGARAN
PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PADA DESA BATU JANGKIH KECAMATAN PRAYA BARAT
DAYA KABUPATEN LOMBOK TENGAH)

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 19 JANUARI.....2023

Penulis



MIRAWATI
 NIM. 2019B1B098

Mengetahui,
 Kepala UPT Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
 NIDN. 0802048904

MOTTO

“Anda mungkin bisa menunda, tapi
Waktu tidak akan menunggu”



PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada Allah SWT atas berkah dan rahmatnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu sesuai dengan rencana.

1. Skripsi ini, ku persembahkan untuk keluarga Besar saya, keluarga dari bapak tercinta dan ibu tercinta.
2. Skripsi ini ku persembahkan kepada adekku tercinta Muhamad Indra Maulana Syukron dan Rabi' atau Maulani
3. Terimakasih untuk almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram
4. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan dan seangkatan 2019 kelas C (Administrasi Publik).
5. Terimakasih kepada Emilia Kontesa, Havisia Anjang Sari, Sri Atiah Ningsih, Mirntika, Fitriyaningsih, Rahmawati, yang telah memberikan dukungan dan membantu saya.

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadirat Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Kualitas Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Batu Jangkih*” Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal ini tidak akan terwujud tanpa ada bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat

1. Bapak Drs. Abdul Wahab, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhamad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.Ap., M.Ap selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Drs. Mintasrihardi, M.H. selaku Dosen Pembimbing 1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Bapak Asfarony Hendra Nazwin, S.IP.,M.AP Selaku Dosen Pembimbing 2 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Kepada Orang Tua Tercinta, yang selalu memberikan semangat dan Do’a, Ridohnya serta kasih sayang yang tiada hentinya.

Mataram, 2023
Peneliti

Mirawati
2019B1B098

**KUALITAS KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM
PENYELENGGARAN PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kantor Desa Batu Jangkih Kecamatan Praya Barat Daya Kabupaten
Lombok Tengah)**

Oleh:

MIRAWATI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Kualitas Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Batu Jangkih Kecamatan Praya Barat Daya Kabupaten Lombok Tengah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Informa dalam penelitian berjumlah 12 orang. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas kepemimpinan kepala desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah dilaksana dengan baik.

Kata Kunci: Kualitas, Kepemimpinan, Pelayanan, Publik.



VILLAGE HEAD LEADERSHIP QUALITY ON PUBLIC SERVICE
(Study of the Batu Jangkih Village Office, Praya Barat Daya, Central Lombok
Regency)

By:
MIRAWATI

ABSTRACT

This study seeks to assess the effectiveness of village heads as leaders in the provision of public services at the Batu Jangkih Village Office, Praya Barat Daya District, Central Lombok Regency. The research applied the qualitative approach. The number of informants in the study was twelve. Observation, interviews, and documentation are all forms of data collecting. The findings of this study show that the village chief's leadership qualities in the provision of public services have been effectively implemented, while the standards of village chief leadership that are put into practice are service standards in accordance with Law No. 29 of 2009, serve leadership (serving leadership), and leadership quality per Gold Smith, which includes vision, empathy, consistency, and integrity.

Keywords: *Quality, Leadership, Service, Public.*



DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| COVER | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN ORSINALITAS | iv |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME | v |
| SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA TULIS | vi |
| MOTTO | vii |
| PERSEMBAHAN..... | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| UCAPAN TERIMAKASIH..... | x |
| ABSTRAK | xi |
| ABSTRACT | xii |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 7 |
| 2.2. Kajian Teori | 11 |
| 2.2.1 Kepemimpinan | 11 |
| 2.2.2 Kualitas Kepemimpinan | 17 |
| 2.2.3 Penyelenggaraan Pelayanan..... | 19 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.4 Definisi Pelayanan Publik | 21 |
| 2.3. Kerangka Berpikir..... | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 29 |
| 3.1. Jenis Penelitian | 29 |
| 3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian | 29 |
| 3.3. Jenis dan Sumber Data..... | 29 |
| 3.3.1 Data Primer Kualitatif | 29 |
| 3.3.2 Data Sekunder Kualitatif..... | 30 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data..... | 31 |
| 3.4.1 Teknik Observasi..... | 31 |
| 3.4.2 Teknik Wawancara..... | 31 |
| 3.4.3 Teknik Dokumentasi | 31 |
| 3.5. Teknik Analisis Data | 31 |
| 3.5.1 Reduksi Data | 31 |
| 3.5.2 Penyajian Data..... | 31 |
| 3.5.3 Penarikan Kesimpulan..... | 32 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 33 |
| 4.1. Deskripsi Data Penelitian | 33 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 33 |
| 4.1.2 Visi Misi Desa Batu Jangkih | 38 |
| 4.1.3 Struktur Desa | 40 |
| 4.2. Hasil Penelitian | 41 |
| 4.2.1 Kualitas Kepemimpinan Kepala Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 41 |
| 4.3. Pembahasan..... | 60 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan70

5.2. Saran71

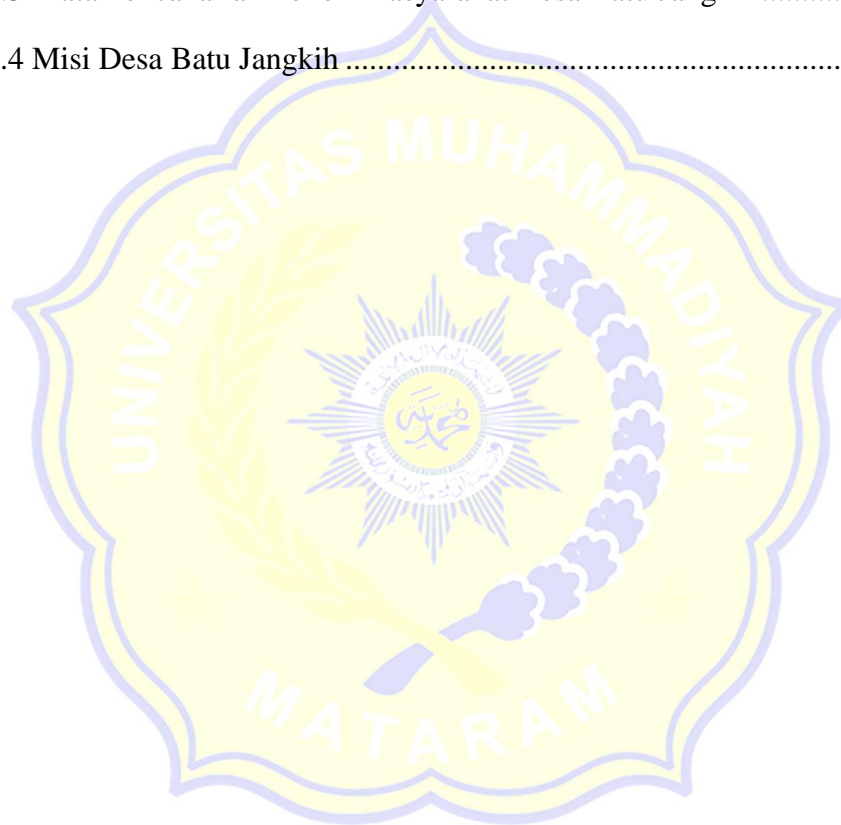
DAFTAR PUSTAKA72

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Data KK Penerima BLT Desa Batu Jangkih..... | 5 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 7 |
| Tabel 3.1 Daftar Nama Informan | 30 |
| Tabel 4.1 Klasifikasi Penduduk Berdasarkan Pendidikan yang Ditamatkan | 35 |
| Tabel 4.2 Sarana dan Prsarana di Desa Batu Jangkih | 36 |
| Tabel 4.3 Mata Pencaharian Pokok Masyarakat Desa Batu Jangkih | 37 |
| Tabel 4.4 Misi Desa Batu Jangkih | 38 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelaksanaan pelayanan yang berkualitas adalah kewajiban bagi setiap Negara. Terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung tercapainya kualitas pelayanan yaitu kepemimpinan yang handal, mempunyai kemampuan melaksanakan perubahan, dan melakukan pelayanan itu sendiri. Pemerintah sebagai penyelenggara Negara dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan minimal. Sebagaimana amanat UU No 25 Tahun 2009 Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung. Adapun menurut (Kosanke, 2019a) yang dimaksud dengan pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan secara fisik, sosial, dan psikologi. Sedangkan menurut (Rahayu & Saryanti, 2014) pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Adapun menurut Undang-Undang No 25 pasal 4 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bawah pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan. Dilihat dari kewajiban Negara dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat menurut UU tersebut, yaitu Negara yang berkewajiban untuk melayani setiap warga Negara dan

penduduk dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik

Menurut (Rachman et al., 2021) Dalam pelayanan publik, kepastian dalam pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting. Hal ini berkaitan erat dengan prosedur yang harus diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga tidak menjadi kebingungan bagi masyarakat. Hal lain yang menjadi permasalahan adalah terkait dengan jangka waktu, seringkali terjadi pelayanan yang berlarut-larut sehingga cukup memakan waktu dan energi pengguna layanan

Hasil penelitian (Zainal, n.d.) menyatakan beberapa daerah di Indonesia menunjukkan kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah di daerah masih jauh dari yang diharapkan, ditinjau dari aspek akuntabilitas, responsivitas, efisiensi, dan orientasi pelayanan. Hal ini disebabkan oleh adanya pengabaian kepentingan dalam pengguna jasa pelayanan publik, selain itu norma dan kriteria pelayanan masih ditentukan oleh lemahnya kemampuan instansi pemerintah dalam hal ini adalah pemimpin yang menanggapi keluhan masyarakat.

Rendahnya kualitas pelayanan publik sangat mudah dipahami dilihat dari pemerintah yang menjadi instrumen paling efektif bagi penguasa untuk mempertahankan kekuasaannya, maksudnya adalah para pejabat lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat, hal ini berakibat pada tumbuhnya sikap dan perilaku pemimpin yang cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Ditambah dengan

tingginya budaya paternalistik yang ikut memperburuk sistem pelayanan melalui penempatan elit politik dan elit pemerintah sebagai variabel yang dominan dalam pelayanan publik. Umumnya elit politik dan elit pemerintah atau yang lebih dekat dengan mereka, seringkali mendapatkan perilaku istimewa dalam pelayanan publik Dwiyanto, (2002).

Dalam konteks pemerintahan, menurut Raharjo, (2020) menyatakan bahwa kualitas kepemimpinan dapat dilihat dari kapasitas seseorang membangun kesadaran kolektif dari suatu rakyat atas keperluan mewujudkan cita-cita tertentu. Ini berkaitan dengan kemampuan menggerakkan potensi dan enrgy yang dimiliki oleh rakyat, agar dapat konsisten mendukung pencapaian tujuan, sehingga agar bisa mewujudkan tujuan tersebut maka diperlukan kualitas seorang pemimpin yang benar dan baik agar bisa dijadikan panutan dalam kehidupan.

Upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, level puncak kepemimpinan adalah sebagai salah satu penentu tercapai dan tidaknya kualitas pelayanan tersebut, baik pada level tertinggi suatu instansi hingga yang paling rendah, pada level desa misalnya (Nuriyanto, 2016)

Lahirnya Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa menurut (Bender, 2016) adalah wujud dari penguatan keberadaan desa sebagai salah satu dari berbagai lembaga Negara. Undang-Undang tersebut memperjelas tentang tugas, fungsi dan peran desa dalam menjalankan dan memberikan pelayanan bagi masyarakat desanya guna tercapai cita-cita dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Desa menurut H.A.W. Widjaja dalam ((M. U. Akbar & Rachman, 2021) adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat. Desa menurut R. Bintaro merupakan suatu hasil perwujudan geografis, sosial, politik, dan cultural yang terdapat disuatu daerah serta memiliki hubungan timbal balik dengan daerah lain.

Desa Batu Jangkih adalah salah satu Desa dikecamatan Praya Barat Daya, Kabupaten Lombok Tengah, memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Desa ini standar pelayanannya masih belum memadai terhadap kepuasan masyarakat, dilihat dari kualitas pelayanan masih kurang memuaskan yang diberikan oleh pemerintah Desa. Dimana tingkat kedisiplinan dalam memberikan pelayanan publik masih kurang memuaskan bagi masyarakat. Seperti yang peneliti lihat ada beberapa permasalahan di Desa, yakni terdapat aparatur yang tidak disiplin seperti kesiangan datang kekantor, kurangnya dalam memberikan pelayanan surat menyurat seperti surat kuasa, surat keterangan meninggal, surat keterangan miskin yang dimana surat-surat tersebut bisa dibuat dalam satu hari menjadi lebih dari dua hari.

Selain masalah kedisiplinan, minimnya pengetahuan aparat tentang permasalahan yang terjadi dilapangan seperti masalah Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang dilakukan aparat desa kepada masyarakat masih belum terkodinir dengan baik oleh pihak RT/RW mengenai pendataan

masyarakat yang akan menerima BLT sehingga kepala desa sulit untuk mengetahui hakikat dari suatu permasalahan yang timbul dilapangan yaitu dalam hal pembagian langsung tunai itu sendiri.

Berdasarkan permasalahan yang sudah dipaparkan diatas maka penerima program bantuan langsung tunai (BLT) di Desa Batu Jangkih sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data KK Penerima BLT Desa Batu Jangkih

| No | Data Penerima BLT | Jumlah KK |
|----|--------------------|-----------|
| 1 | Penerima BLT | 207 |
| 2 | Tidak penerima BLT | 4.486 |
| 3 | Jumlah | 4.693 |

Sumber Data: Bagian kasi pemerintahan Tahun 2022

Dari tabel diatas penerima BLT, menerima uang secara tunai sebesar Rp. 900.000/ tiga bulan sekali terima, dari pernyataan kasi pemerintahan bahwa penerima BLT tersebut sebgaiian besar tepat sasaran.

Berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan dapat dilihat dari kualitas kepemimpinan dalam menyelesaikan berbagai persoalan yang ada seperti yang dipaparkan diatas bahwa pelayanan publik belum berkualitas disebabkan oleh kepemimpinan, karna kepemimpinan di Desa Batu Jangkih belum mencapai standar kualitas pelayanan publik.

Dilihat dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang sejauh mana pemimpin desa dalam memberikan pelayanan. Adapun judul penelitian ini ialah ***"Kualitas Kepemimpinan Kepala Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Desa Batu Jangkih Kecamatan Praya Barat Daya Kabupaten Lombok Tengah.***

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas kepemimpinan Kepala Desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik?

1.3. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas kepemimpinan kepala desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Desa Batu Jangkih?

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis pada penelitian ini adalah dapat diharapkan sebagai bahan pengembangan Ilmu Administrasi Negara dan khususnya dalam kualitas kepemimpinan kepala desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi instansi terkait dalam rangka memperbaiki Kualitas Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penelitian dan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan serjana (S1). Pada Prodi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Pada bagian penelitian terdahulu adalah menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori-teori yang digunakan pada penelitian ini. Melalui penelitian terdahulu juga dapat dijadikan referensi guna memperdalam bahan kajian dan pembahasan penelitian. Berikut adalah penelitian terdahulu yang relevan dgn penelitian ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Penulis dan Judul | Metode | Hasil penelitian | Perbedaan dan persamaan |
|----|--|--|--|--|
| 1 | (Jusriadi et al., 2020) Judul “Kualitas kepemimpinan kepala Desa dalam pembangunan di desa erabaru kecamatan tellulimpoe kabupaten sinjai“ (Jurnal Ilmiah pranata Edu) Volume 2 No.1 | Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kepemimpinan telah dilaksanakan secara baik dan bertanggung jawab dengan indicator tingkat persepsi masyarakat terhadap kemampuan pengambilan keputusan dan perilaku kepala desa, serta motivasi aparat desa juga tergolong baik terlihat dari sifat yang optimitis pegawai terhadap kinerja mereka, | Perbedaan : Terletak pada konteks, dimana Jusriadi fokus pada konteks pembangunan, sedangkan penelitian ini berbicara tentang menganai konteks pelayanan publik. Persamaan : Sama- Sama berbicara tentang tentang kualitas kepemimpinan |

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| | | | <p>penelitian ini merekomendasikan agar kualitas kepemimpinan harus disertai dengan kemampuan manajerial administrasi pemerintahan dan peningkatan pemahaman tugas dan fungsi kepala desa</p> | <p>dan metode yang digunakan</p> |
| 2 | <p>(Mulyono, 2018) Judul “Kepemimpinan (leadership) berbasis karakter dalam meningkatkan kualitas pengelolaan perguruan tinggi “ (Jurnal pendidikan sosial Humaira 2018 volme. 3 No.1)</p> | <p>Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif</p> | <p>Hasil penelitian ini Kepemimpinan yang mampu memberi motivasi pengikutnya melalui gaya kepemimpinan yang berbasis kearifan lokal Indonesia yaitu gaya kepemimpinan yang berbasis karakter maka untuk bisa mewujudkan ini diperlukan gaya manajemen kepemimpinan yang mengintegrasikan 18 nilai-nilai kedalam gaya kepemimpinan pengelolaan sehingga bisa tercapai visi dan misi dari perguruan tinggi.</p> | <p>Perbedaan: Terletak pada konteks, dimana Hardi Mulyono Fokus pada konteks Perguruan tinggi sedangkan penelitian ini berbicara mengenai tentang konteks pelayanan publik.</p> <p>Persamaan : Sama- Sama berbicara tentang kepemimpinan dan metode yang digunakan</p> |

| | | | | |
|----|--|--|--|---|
| 3. | <p>(Sirimasa, 2018)” Kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik di desa jangailulu kecamatan loloda kabupaten Halmahera barat “</p> <p>(Jurnal ilmu pemerintahan Volume 1 No.1)</p> | <p>Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif</p> | <p>Hasil dari penelitian ini yaitu ; Profesionalisme kerja sangat menentukan keberhasilan atas tanggung jawab pemerintah, sikap professional kerja tersebut adalah sikap yang menghargai profesinya dan menjalankan kewajiban sesuai dengan yang telah diamanatkan</p> | <p>Perbedaan : terletak pada Fokus penelitian yang dimana Novisato meneliti di Desa jangkilulu sedangkan peneliti meneliti di Desa Batu jangkik</p> <p>Persamaan : Sama-Sama berbicara tentang kepemimpinan dan metode yang digunakan</p> |
| 4 | <p>(Silambi, 2015)” Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Didesa Mandik Makmur Kecamatan Longkalali Kabupaten Paser</p> <p>(Jurnal ilmu pemerintahan, volume 9 No. 1)</p> | <p>Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif</p> | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Kepemimpinan Desa Mandik Makmur telah melaksanakan kewajiban dengan baik dan selalu mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan membangun Desa. Dan kepala Desa juga memberikan inisiatif terhadap masyarakatnya dalam bentuk saran agar</p> | <p>Perbedaan : Terletak pada konteks, dimana Bela Rismayana Fokus pada konteks Meningkatkan partisipasi masyarakat , sedangkan penelitian ini berbicara tentang mengenai konteks kepemimpinan dan pelayanan publik.</p> |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| | | | masyarakat selalu berinovasi untuk meningkatkan, kemudian motivasi yang diberikan berbentuk kalimat penyemangat yaitu "Bersama kita bisa". | Persamaan : Sama- Sama berbicara tentang tentang kepemimpinan kepala desa dan metode yang digunakan |
| 5 | (Julian, 2021) Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Pelayanan Administrasi Pemerintahan Bidang Layanan Sipil Di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gersik (Jurnal Mahardika volume, 16 No. 2) | Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif | Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa terhadap Pelayanan Administrasi Pemerintah bidang layanan sipil di Desa laban cukup kuat dan signifikan. Berdasarkan uji F, diperoleh F hitung (19,046) > F tabel (7,08) > (4,00) maka jelas H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien itu berarti ($r \neq 0$). Atau dengan kata lain, variable Kepemimpinan Kepala Desa dapat meningkatkan Pelayanan Administrasi dan Pemerintahan bidang layanan sipil. | Perbedaan : Terletak pada konteks, dimana Didik Julianto Fokus pada Layanan sipil, sedangkan penelitian ini berbicara mengenai konteks pelayanan public secara umum. Dan metode penelitian yang digunakan Persamaan : Sama- Sama berbicara tentang tentang kepemimpinan kepala desa |

2.2. Kajian Teori

2.2.1 Kepemimpinan

1. Definisi Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah hubungan dimana seorang pemimpin ingin mempengaruhi orang lain untuk bekerja sama dalam menyelesaikan tugas untuk mencapai tujuan bersama. Kepemimpinan diambil dari kata pemimpin yang artinya adalah seseorang yang bisa memiliki kemampuan dalam penyelenggaraan suatu organisasi agar kegiatan tersebut bisa terselenggara dengan efektif dan efisien. Kepemimpinan merupakan bentuk dominasi yang didasari dengan kemampuan pribadi untuk mampu mendorong orang lain agar berbuat sesuatu untuk mencapai tujuan bersama, karna apapun yang akan dilakukan masyarakat pasti akan selalu membutuhkan pemimpin (Sintani et al., 2022) mengatakan bahwa kepemimpinan itu sangat penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat.

Menurut (Muallidin, 2016) pengertian kepemimpinan adalah suatu proses yang bisa mempengaruhi kegiatan sekelompok orang yang terorganisasi dalam usaha mereka untuk bisa menetapkan suatu pencapaian tujuan bersama. Menurut (Piyu, 2020) kepemimpinan mempunyai sifat atau kebiasaan dan memiliki keperibadian unik tersendiri sehingga tingkah laku dan gayanya yang membuat perbedaan dirinya dengan orang lain. Adapun ciri sifat utamanya

yang memiliki pengaruh dalam kualitas kepemimpinan dalam memberikan pelayanan yaitu :

- a) Kecerdasan seorang pemimpin harus mempunyai tingkat kecerdasan yang lebih tinggi dari bawahannya.
- b) Kedewasaan sosial dalam hubungan sosial yang luas, memiliki emosi yang stabil, matang dan mempunyai perhatian yang luas.
- c) Motivasi dalam diri dan dorongan berprestasi, mempunyai motivasi dan dorongan berprestasi yang tinggi.
- d) Sikap-sikap hubungan manusiawi seorang pemimpin yang sukses akan mengakui harga diri dan martabat pengikut-pengikutnya, serta mempunyai perhatian yang tinggi dan berorientasi pada anggota organisasi.

Kepemimpinan terkadang dipahami sebagai kekuatan untuk menggerakkan dan mempengaruhi orang karena kepemimpinan sebagai alat, sarana, atau peroses untuk membuat orang melakukan sesuatu secara spontan. Menurut (Mesty, 2021), faktor pendorong meliputi ancaman, penghargaan, otoritas, dan persuasi. Dan menurut (D. Akbar, 2017) yang menjelaskan konsep kepemimpinan itu memiliki tiga konsep yaitu :

Pertamana, adalah wewenang untuk bertindak atas nama pemimpin bersedia mematuhi bawahan keinginan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. *Kedua*, Wewenang adalah berbagai kelebihan yang dimiliki seorang pemimpin untuk membedakannya dengan orang

lain yang membuat orang patuh dan mau melakukan suatu aktivitas yang diinginkan. *Ketiga*, Daya tarik keseluruhan dalam bentuk kompetensi, keterampilan sosial maupun keterampilan teknis yang melebihi orang lain.

2. Peran Kepemimpinan

Menurut (Sirimasa, 2018) pemimpin mempunyai peran yang cukup kuat dalam pencapaian tujuan. Adapun peran kepemimpinan yaitu:

- a) Peran Pengambilan keputusan, yaitu kewenangan pemimpin dalam mengambil keputusan untuk menentukan arah dan melakukan perbaikan manajerial pada sebuah tujuan. Sehingga dengan demikian maka segala sesuatu yang menyangkut kelancaran sebuah organisasi harus diputuskan berdasarkan kesepakatan melalui analisa yang baik oleh pemimpin
- b) Peran Mempengaruhi, pemimpin yang harus mampu memberikan pengarahan dalam kelangsungan. Pengaruh pemimpin sangat dibutuhkan dalam kelangsungan, karena pengaruh tersebut akan menimbulkan sebuah rasa hormat dalam meningkatkan taraf kehormatan bagi pemimpin
- c) Peran Motivasi, merupakan sebuah peran yang bertujuan sebagai permotivasi structural dalam sebuah tujuan untuk meningkatkan kinerja anggota. Dengan kata lain pemimpin harus mampu

memberikan motivasi kepada anggota dalam melaksanakan tujuan.

d) Peran Antar Peribadi, adalah peran pemimpin dengan anggota secara pribadi, hal ini untuk meningkatkan rasa kebersamaan antara pemimpin dengan anggota.

e) Peran Informasional, merupakan peran yang dilakukan oleh pemimpin untuk melakukan serta memberikan informasi kepada anggota serta menyatakan informasi kepada anggota dalam merumuskan sebuah tujuan.

3. Gaya Kepemimpinan

Menurut (Piyu, 2020) menyatakan gaya kepemimpinan pada dasarnya mengandung pengertian sebagai suatu perwujudan tingkah laku seorang pemimpin yang menyangkut kemampuan dalam memimpin. Perwujudan itu menyatakan bahwa pola tindak pemimpin secara keseluruhan seperti yang dipersepsikan atau diacu oleh bawahan tersebut dikenal sebagai gaya pemimpin. Gaya kepemimpinan adalah suatu cara yang digunakan oleh seorang pemimpin dalam memengaruhi perilaku orang lain, adapun Gaya kepemimpinan diantaranya:

a) Gaya kepemimpinan direktif otokratif, gaya ini maksudnya adalah memberikan peluang sangat luas pada pemimpin untuk melaksanakan otoritasnya, sedangkan kebebasan bawahan untuk

mengemukakan pendapat sangat terbatas. Pemimpin merupakan pusat komando pusat perintah terhadap bawahan.

b) Gaya kepemimpinan persuasif, pemimpin yang melaksanakan otoritas dan control terutama dalam proses pemecahan masalah dan pengampilan keputusan. Pemimpinan memperhatikan masukan dari bawahan, bawahan memiliki kebebasan yang terbatas untuk mengemukakan pendapatnya, mereka juga ikut serta dalam pengambilan keputusan. Dalam hal ini, keputusan pemimpin merupakan keputusan bersama meskipun jumlah presentase dari bawahan masih terhitung mini.

c) Gaya kepemimpinan konsultatif, pemimpin memberikan kesempatan yang luas terhadap bawahan untuk ikut serta dalam pengambilan keputusan. Cara yang dilakukan adalah menyajikan rancangan yang bersifat sementara. Rancangan tersebut ditawarkan kepada bawahan, yang masih terbuka kemungkinan adanya perubahan. Dengan cara ini pemimpin bisa menguji gagasannya kepada bawahan melalui proses konsultasi.

d) Gaya kepemimpinan partisipatif, pemimpin memberikan kesempatan dan kebebasan yang seluas-luasnya terhadap bawahan untuk mengemukakan pendapatnya. Pemimpin dan bawahan bekerja sama secara penuh dalam team. Cara lain, pemimpin dan bawahan bekerja dalam team tetapi pemimpin tidak berperan langsung melainkan mendelegasikan kepada staf

senior. Pendelegasian pembuatan keputusan menunjukkan bahwa kebebasan dalam bertindak dalam batas tertentu. Meskipun bawahan sangat dominan tetapi tetap tanggung jawab berada di pemimpin.

e) Gaya kepemimpinan musyawarah, kepemimpinan ini berdasarkan tata nilai kebersamaan yang diwujudkan dalam bentuk kekeluargaan dan gotong royong, tindakan pemimpin ditandai dalam oleh rasa tolong menolong, saling membantu dalam bekerja berdasarkan kasih sayang, dan tetap berpegang dalam efisiensi dan efektif

4. *Servant Leadership* (Kepemimpinan yang Melayani)

Kepemimpinan yang melayani merupakan suatu model kepemimpinan yang dikembangkan untuk mengatasi krisis kepemimpinan yang dialami oleh suatu masyarakat atau bangsa. Para pemimpin pelayanan (*Servant Leadership*) mempunyai kecenderungan untuk mengetumakan kebutuhan, kepentingan dan aspirasi orang-orang yang dipimpinnya diatas dirinya (Kristiyanti & Rijanti, 2022).

Dari pengertian diatas maka terdapat sepuluh karekteristik (*Servant Leadership*) yaitu sebagai berikut :

Pertama Mendengarkan dengan penuh perhatian kepada orang lain, mengidentifikasi dan membantu memperjelas keinginan kelompok, juga mendengarkan suara hati dirinya sendiri. *Kedua* Empati. Pemimpin yang melayani, mereka yang berusaha memahami rekan

kerja dan mampu berempati dengan orang lain. *Ketiga*, Penyembuhan. Mampu menciptakan penyembuhan emosional dengan hubungan dirinya dengan orang lain

Keempat, Untuk memahami isu-isu yang melibatkan etika, kekuasaan dan nilai-nilai. *Kelima*, Persuasi. Pemimpin yang melayani berusaha menyakinkan orang lain dari pada memaksa kepatuhan

Keenam, Konseptualisasi. Mampu melihat masalah dari berpikir secara jangka panjang dalam basis yang lebih luas

Ketujuh, Kejelian dalam memahami pelajaran dari masalah, realitas saat ini dan kemungkinan konsekuensinya dari keputusan untuk masa depan. *Kedelapan*, Keterbukaan. Menekankan keterbukaan dan persuasi untuk membangun kepercayaan diri orang lain. *Kesembilan*, Komitmen untuk pertumbuhan. *Sepuluh*, Membangun komunikasi dan mengidentifikasi cara untuk membangun komunitas.

2.2.2 Kualitas Kepemimpinan

Menurut Bennis dan Goldsmith (Dalam Sutarto Wijoyo 2018:175) yang menggambarkan ada empat kualitas kepemimpinan, yaitu:

1. Visi, yaitu yang lebih cenderung mempercayai kepemimpinan yang menciptakan suatu visi yang sangat kuat, yang bisa menyatukan pengikutnya dan kariawan atas dasar kesamaan, tujuan dan nilai.

2. Empeti, adalah yang lebih mempercayai pemimpin yang menunjukkan sebuah empeti kepada kita, bahwa mereka memahami dunia seperti kita.
3. Konsisten, kita mempercayai pemimpin yang konsisten, yang tidak hanya mempercayai pemimpin yang posisinya tidak pernah berubah, tetapi kita lebih mempercayai jika perubahan itu sebagai proses evolusi dengan memberikan bukti yang relevan.
4. Integritas, cenderung mempercayai pemimpin yang integritas yang kuat, yang bisa menunjukkan komitmen pada nilai-nilai prinsip melalui tindakannya.

Adapun menurut Fandy Tjiptono, (Dalam Lusdianti Marina 2017:33) mengatakan Meskipun tidak ada definisi kualitas kepemimpinan yang diterima secara menyeluruh namun dari definisi-definisi yang ada tentang kualitas terdapat kesamaan yaitu :

1. Kualitas meliputi usaha atau yang melebihi harapan masyarakat
2. Kualitas mencakup manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang saat ini dianggap berkualitas mungkin dimasa yang akan datang dianggap kurang berkualitas.

Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menyatakan keadaan dalam pemberian layanan kepada masyarakat dalam memenuhi harapan masyarakat.

2.2.3 Penyelenggaraan Pelayanan

Menurut (Mulyawan, 1986) mengatakan penyelenggaraan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Terdapat unsur-unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu :

1. Unsur organisasi penyelenggaraan pelayanan, adalah unsur yang menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli dalam layanan dan menjadikan pemerintah daerah bersifat statis dalam memberikan layanan, karna layanannya memang dibutuhkan oleh masyarakat.
2. Kepuasan yang diberikan oleh penerima layanan, unsur ini merupakan unsur kepuasan penerima layanan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan public yang berorientasi untuk memuaskan masyarakat dalam memberikan layanan dan dilakukan untuk melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja pemerintah daerah.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat maka pemerintah diharapkan mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dalam bentuk apapun. Jadi yang dimaksud dengan penyelenggaraan pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh

seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material untuk dengan melalui prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.(Muhammad Firdaus, 2015)

Sedangkan menurut undang-undang No. 25 pasal 4 Tahun 2009: Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan

1. Kepentingan Hukum, untuk mendukung kepentingan dalam masyarakat yang membentuk hukum
2. Kepentingan umum, adalah kesejahteraan masyarakat atau kesejahteraan bersama, kepentingan umum biasanya dilawankan dengan kepentingan pribadi
3. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu disamping kita menuntut dan melaksanakan hak kita juga harus mengutamakan kewajiban.
4. Kesamaan hak, tidak adanya perbedaan mengenai kepemilikan, seperti hak asasi manusia yang dimiliki seseorang itu sama
5. Keprofesionalan, yang menawarkan layanan sesuai dengan protokol dan bidang yang dijalaninya
6. Partisipatif, suatu keterlibatan mental dan emosi seseorang terhadap pencapaian tujuan dan ikut bertanggung jawab didalamnya
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
8. Keterbukaan, pengelolaan informasi yang baik merupakan salah satu upaya untuk pengembangan masyarakat dalam memebrikan informasi

9. Akuntabilitas, suatu konsep kemampuan seseorang dalam menjelaskan mengenai keputusan dan pelaksanaan tanggung jawab
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yang mampu memberikan layanan terhadap masyarakat yang rentan, kelompok masyarakat yang lanjut usia, anak-anak, wanita hamil dan penyandang cacat
11. Ketepatan waktu, tersedianya informasi bagi pembuat keputusan saat dibutuhkan
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Yaitu yang dengan cepat melakukan pelayanan dan bisa memberikan kemudahan terhadap penerima layanan dengan keterjangkauan waktu

2.2.4 Definisi Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan yang menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam hidup bernegara, pemerintah juga memiliki fungsi dalam memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk barang dan jasa., pengaturan atau pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, barang dan jasa lainnya karna Pelayanan adalah faktor yang sangat penting untuk perlu diperhatikan oleh lembaga atau institusi yang bergerak dibidang pelayanan sektor publik, (Kosanke, 2019)

Pelayanan adalah proses pemenuhan suatu kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain. (Siagian, 2006) bahwa pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dan institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu.

Pelayanan menurut (Setijaningrum, 1386) pelayanan adalah departemen atau fungsi suatu organisasi untuk menanggapi keinginan dan keluhan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Dan pendapat (Moenir 2002) pelayanan merupakan proses dalam memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang yang dilakukan secara langsung. Pelayanan merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dari suatu bidang, baik pelayanan sebagai bidang inti atau pelayanan sebagai bidang pelengkap. Ada beberapa faktor penentu kualitas pelayanan sebagai berikut :

- a) Faktor kesadaran, yaitu merupakan suatu kesesiapan yang dimana tidak ada pihak ikut berperan tanpa suatu paksaan dalam melaksanakan tugasnya
- b) Faktor utama yaitu peraturan yang dapat memandai kewenangan, pengetahuan dan pengalaman dalam pemahaman pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya.
- c) Faktor kemampuan dan keterampilan, merupakan faktor yang dimiliki sehingga bisa mendukung dan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik.

Adapun menurut (Moenir AS, 2002). Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain yang berlangsung. (Moenir 2002) kebutuhan tersebut merupakan kebutuhan yang secara fisik, sosial, dan psikologi. Sedangkan menurut (Putro, 2014) pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Adapun menurut undang-undang Menurut pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan.

Menurut (Kasmir, 2009) pelayanan publik memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- a) Tersedianya kariawan yang baik, yaitu yang selalu sukarela mengerjakan suatu perintah, selalu siap untuk membuktikan diri yang menunjukkan ambisi dan kemauan untuk bekerja keras.
- b) Tersedianya sarana dan prasarana yaitu sarana adalah segala sesuatu sebagai alat dalam mencapai tujuan sedangkan prasarana adalah yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

- c) Bertanggung jawab, adalah kesadaran dari seseorang akan kewajiban untuk menanggung segala akibat dari sesuatu yang telah diperbuatnya
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat, yaitu memberikan pelayanan yang sebaik mungkin sehingga penerima layanan merasa puas
- e) Berkomunikasi dengan baik, yaitu yang tidak bertele-tele dalam menyampaikan suatu poin pembicaraan
- f) Jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g) Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik, yaitu yang memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan sehingga penerima layanan akan merasa puas.

Menurut (Agustina, 2016) menyatakan ada 3 unsur penting dalam pelayanan publik yaitu:

Pertama, Penyediaan layanan, pihak yang bisa memberikan suatu layanan tertentu kepada masyarakat, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan atau penyerahan.

Kedua, Penerima layanan, yang menerima layanan dari penyedia layanan

Ketiga, Jenis layanan, yaitu yang dapat diberikan oleh penyedia kepada pihak yang membutuhkan layanan.

2. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Zethaml (dalam Hardiansyah 2011:46) indikator pelayanan adalah alat menilai sejauh mana pelayanan publik yang telah diberikan oleh pemerintah, bahkan ini juga menjadi tolak ukur pelayanan tersebut dapat diukur dari kriteria indicator pada pelayanan public. Untuk mengetahui pelayanan yang dirasakan secara nyata, ada empat dimensi indicator pelayanan yaitu :

Berwujud, Keandalan, Ketanggapan Jaminan

a) Berwujud: Kualitas pelayanan berupa secara fisik perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi, indikatornya adalah:

- 1) Penampilan, petugas dalam melayani
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
- 4) Edisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan

b) Keandalan: Kemampun dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya indikatornya adalah:

- 1) Keceptan petugas dalam melayani
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- 3) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan

c) Ketanggapan: Kesanggupan untuk membantu dalam menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan, indikatornya adalah:

- 1) Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
- 3) Petugas aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat
- 4) Semua keluhan pelanggan direspon dengan petugas

d) Jaminan: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan memberikan kepercayaan, indikatornya adalah:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

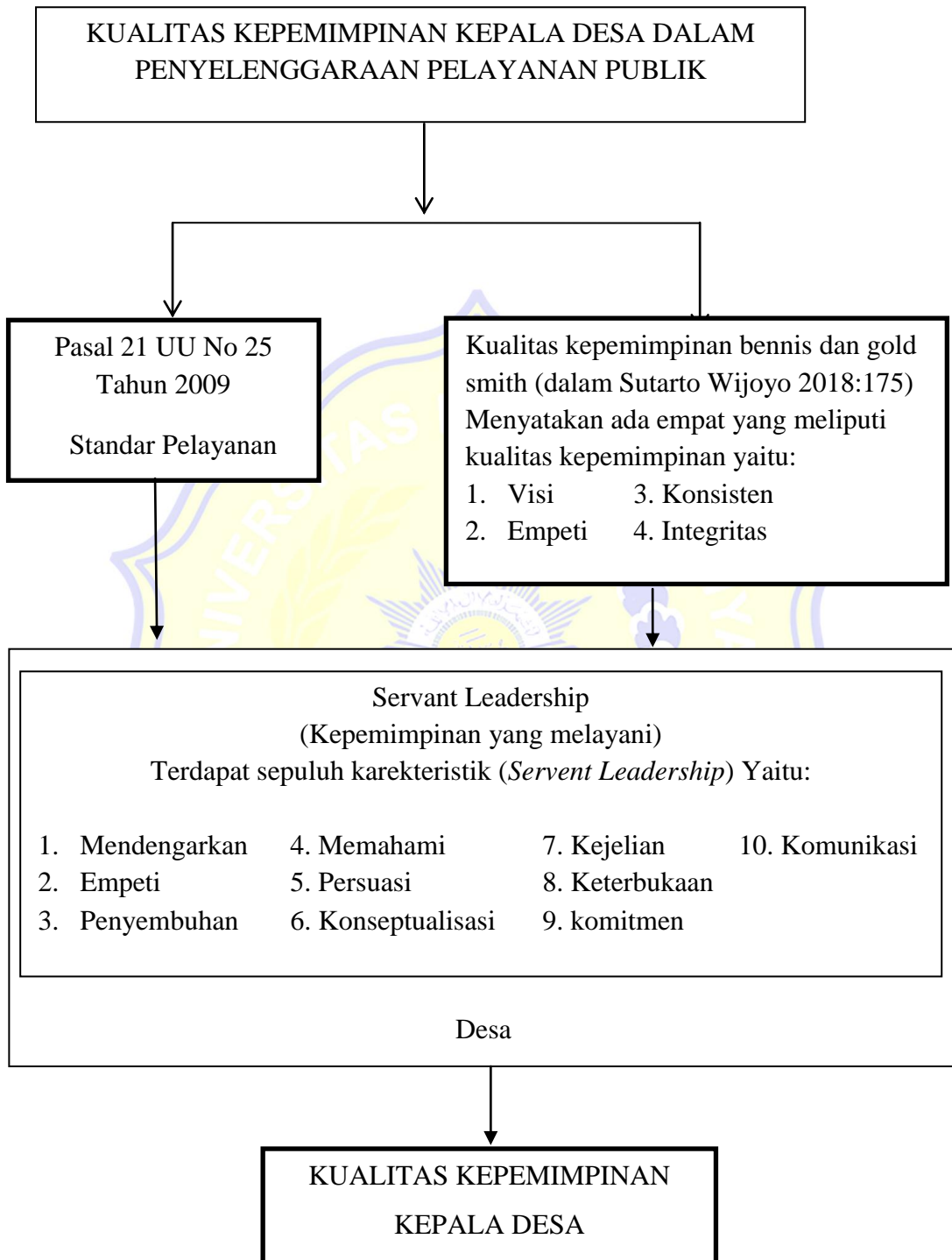
3. Standar Pelayanan

Komponen standar pelayanan publik menurut pasal 21 UU No 25 Tahun 2009 sekurang-kurangnya meliputi :

- a) Dasar Hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
- b) Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative
- c) Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- d) Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e) Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dana atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f) Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- g) Sarana, prasarana, dan fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan
- Standar pelayanan publik merupakan standar pelayanan yang wajib disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat

2.3. Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini merupakan penelitian yang cenderung menggunakan analisis ataupun pengamatan. Yang dimana proses dan makna lebih banyak ditonjolkan dalam penelitian kualitatif serta landasan teori yang dipakai bisa dimanfaatkan, agar nantinya yang menjadi fokus penelitian akan sesuai dengan keadaan yang ada.

3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilakukan selama dua bulan, adapun lokasi Penelitian yang dipilih yakni, Kantor Desa Batu Jangkih Kecamatan Praya Barat Daya Kabupaten Lombok Tengah. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian ini karena Desa ini standar pelayanannya masi belum memadai terhadap kepuasan masyarakat.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah subyek dimana penelitian dapat memperoleh data. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data yaitu: Data primer kualitatif dan sekunder kualitatif.

3.3.1 Data Primer Kualitatif

Data primer merupakan data utama yang diperoleh peneliti dengan cara melakukan obesrvasi langsung kelokasi penelitian dan tempat penelitian di Desa batu jangkih kecamatan praya barat daya.

Berikut beberapa informan yang nantinya akan diharapkan dapat memberikan data yang diperlukan antara lain:

Tabel 3.1 Daftar Nama Informan

| No | Nama Informan | Jabatan | Jenis Kelamin |
|----|---------------|-------------------|---------------|
| 1 | Saurim S.IP | Kepala Desa | L |
| 2 | Derun | Sekretaris Desa | L |
| 3 | Jinem | Bedehara Desa | L |
| 4 | Sarjan | Kasi Pelayanan | L |
| 5 | H. Jaswandi | Kasi Pemerintahan | L |
| 6 | Amirul, S.IP | Staff Umum | L |
| 7 | Syukur | Kepala Dusun | L |
| 8 | Mahyun | Kepala Dusun | L |
| 9 | Nurham | BKD | L |
| 10 | Edi | BKD | L |
| 11 | Nurhikmah | Masyarakat | P |
| 12 | Mustaham | Masyarakat | L |
| 13 | Maimunah | Masyarakat | P |
| 14 | Jamal | Masyarakat | L |

Dari 14 orang informan diatas peneliti bisa bertukar informasi dan suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga bisa di kerucutkan menjadi kesimpulan atau makna dalam topik penelitian. Proses pengumpulan data atau informasi dapat diperoleh dari sekretaris Desa dan staf desa yang sebagai pemerintah bagi masyarakat di Desa Batu Jangkih, Kenapa peneliti juga mengambil masyarakat untuk dijadikan informan karna masyarakat yang lebih bisa menilai bagaimana cara kepemimpinan kepala Desa dalam memberikan layanan terhadap mereka. Untuk masyarakat namanya akan disuaikan setelah penelitian

3.3.2 Data Sekunder Kualitatif

Data Sekunder merupakan data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari dokumen-dokumen resmi dari instansi.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini ada beberapa metode atau teknik yang peneliti gunakan yaitu sebagai berikut:

3.4.1 Teknik Observasi

Observasi dilakukan dalam rangka untuk melihat secara langsung yang berkenaan dengan obyek yang akan diteliti

3.4.2 Teknik Wawancara

Wawancara dalam hal ini akan dilakukan dengan Kepala Desa, Sekertaris Desa, Staf Desa dan Masyarakat

3.4.3 Teknik Dokumentasi

Dokumentasi yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu dokumentasi Gambar, yang akan di dapatkan setelah penelitian

3.5. Teknik Analisis Data

Dalam hal ini ada beberapa tahapan yang akan dilakukan dalam proses menganalisis data yaitu:

3.5.1 Reduksi Data

Reduksi Data adalah proses pengolahan data yang dilakukan setelah penelitian. Adapun data yang akan direduksi yaitu hasil wawancara peneliti dari informan.

3.5.2 Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah penelitian yang selanjutnya membuat laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar data yang

sudah dikumpulkan dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

3.5.3 Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan merupakan rangkuman dari hasil penelitian.

