

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepala Desa merupakan seseorang yang akan memimpin desanya yang mempunyai tanggung jawab yang sangat besar untuk segala kegiatan atau kebutuhan dalam masyarakatnya. Oleh karena itu, kepala desa dalam melakukan tugasnya yang berhubungan dengan kajian atau informasi, maka kepala desa harus memiliki kemampuan yang sangat optimal untuk mendukung pelaksanaan dan perencanaan pembangunan serta kemasyarakatan. Seorang kepala desa juga dipentingkan dalam menunjang suatu keberhasilan suatu pembangunan desa

Pemimpin berdasarkan konsep teoritis, memiliki tanggung jawab yang besar terhadap pencapaian tujuan suatu organisasi, karena kepemimpinan inti dari pada manajemen yang merupakan penggerak bagi sumber daya dan fungsi manajemen serta alat lainnya. Untuk menggerakkan sumber daya terutama sumber daya manusia atau pegawai diperlukan kualitas kepemimpinan seseorang. Salah satu faktor untuk menilai berkualitas tidaknya seorang pemimpin termasuk pendapat

Peranan kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain Thoha (,2004: 51). Desa merupakan entitas penting dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Keberadaan Desa telah ada sejak sebelum NKRI diproklamasikan pada 17 Agustus 1945. Desa dimasa lampau merupakan komunitas sosial dan merupakan pemerintahan asli bangsa Indonesia yang keberadaannya telah ada jauh sebelum Indonesia berdiri. Bahkan terbentuknya Indonesia dimulai dari pedesaan, fakta menunjukkan bahwa sebagian besar

wilayah Indonesia adalah pedesaan. Jika dibandingkan jumlah kota dan desa, perbandingannya akan lebih besar jumlah desa dibanding kota. Jumlah ibu kota provinsi, kota madya, dan kabupaten, sekitar 500 kota sedangkan jumlah desa pada tahun 2015 adalah 74.093 Desa. UU No. 6/2014 tentang Desa (UU Desa) menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Logika ini dapat dipahami dengan melihat rumusan norma dalam UU Desa yang secara umum memberikan otonomi secara luas kepada Desa untuk menyelenggarakan pemerintahannya sendiri (self-governing community). Dengan demikian warga Desa akan semakin dekat dengan penyelenggara layanan yaitu Pemerintah Desa (Pemdes). Mengikuti logika ini maka pelayanan publik yang selama ini lebih banyak diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota, semestinya dapat juga dilakukan oleh Pemdes. Namun pertanyaan kritisnya adalah apakah hal ini mudah diimplementasikan, mengingat Pemdes tidak memiliki kewenangan untuk menjalankan urusan pemerintahan, sebab pembagian urusan pemerintahan menurut UU No. 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah (UU Pemerintahan Daerah) hanya terbatas pada pemerintah Kabupaten/Kota. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa secara konseptual telah memberikan acuan dalam pelaksanaan penataan kewenangan Desa dan pelaksanaan pelimpahan kewenangan Pemerintah Pusat, Provinsi dan Kabupaten/Kota (pemerintah supra Desa) kepada desa. Mengacu pada peraturan ini dapat dikatakan bahwa Pemdes juga dapat menjalankan pelayanan publik yang semula menjadi kewenangan pemerintah supra desa sepanjang ada penugasan untuk menjalankannya.

Pemahaman partisipasi masyarakat seringkali memiliki pengertian sebagai dukungan yang harus diberikan oleh masyarakat pada suatu keputusan pemerintah saja. Oleh karena itu, ukuran yang dipakai adalah sejauh mana masyarakat menanggapi, melaksanakan dan mau mengikuti kehendak pemerintah tersebut,

sehingga lebih bersifat top down (kepemimpinan Atas bawah). Apabila masyarakat tidak patuh dan tidak mendukung sepenuhnya program dari pemerintah, maka masyarakat akan dianggap tidak berpartisipasi dalam pembangunan. Dalam pandangan ini sebenarnya masyarakat lebih dilihat sebagai objek pembangunan bukan sekaligus subjek atau bagian dari pembuat pembangunan, Padahal partisipasi masyarakat merupakan kerjasama antara rakyat dan pemerintah dalam merencanakan, melaksanakan, melestarikan, dan mengembangkan hasil pembangunan.

Desa yang otonom akan mempunyai dan memberikan ruang gerak yang luas pada masyarakat dan akan memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat dibidang pendidikan, kesehatan, keagamaan, ekonomi, transportasi, administrasi sosial budaya dan keamanan. Otonomi desa biasanya disebut dengan otonomi masyarakat desa. perwujudan otonomi masyarakat desa adalah suatu proses peningkatan kemampuan masyarakat untuk berpartisipasi menuju kehidupan masyarakat desa yang diatur dan digerakkan oleh masyarakat, dengan prinsip dari, oleh dan untuk masyarakat

Kepemimpinan Kepala Desa Parsingguran I yang saat ini menjabat berbeda dengan kepemimpinan Kepala Desa sebelumnya. Hal ini terlihat dari hasil kepemimpinannya selama menjabat 5 tahun pada masa transisi kepemimpinan yang baru. Pelayanan aparat pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, hingga tidak adanya jaminan dalam hal waktu, biaya, serta masih banyaknya dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan seperti tindakan KKN.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini di karenakan kurangnya tingkat transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, padahal transparansi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam mengatasi hal tersebut diperlukannya upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Fungsi pemerintah desa yaitu menyelenggarakan pemerintahan, seperti: pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan (layanan kepada masyarakat). Dalam hal ini pemerintah desa harus memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi hak sebagai warga Negara Republik Indonesia. Pelayanan publik yang baik dapat diwujudkan oleh pemerintah desa jika adanya tranparansi dari aparat desa itu sendiri. Jika pemerintah desa sudah memberikan pelayanan yang maksimal maka fungsi dari pelayanan publik akan tersampaikan kepada masyarakat. Pemimpin desa yang bijak pastinya akan mengarahkan perangkat desa pada kewajiban untuk memenuhi kepentingan orang banyak.

Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu tugas dari aparat desa. Kantor Desa Perkebunan Desa Parsingguran I sebagai salah satu instansi pemerintah desa yang berada di Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat merupakan pelaksana pelayanan publik dan berfungsi untuk melayani masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan publik termasuk administrasi kependudukan.

Para aparat kelurahannya sebagai pelaksana pelayanan publik yang langsung bersinggungan dengan para masyarakat diharapkan mampu untuk menerapkan prinsip-prinsip good governance khususnya untuk prinsip transparansi.

Adanya berbagai masalah yang terjadi dalam pelayanan administrasi, maka penting untuk melihat bagaimana pelayanan publik pemerintah agar sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Berdasarkan latar belakang di atas mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan publik., Administrasi Desa

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti bertujuan mendiskripsikan Peranan Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik dan Administrasi Desa Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat pada Tahun 2021-2022

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam suatu penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting karena memberikan kemudahan bagi peneliti dalam membatasi permasalahan yang ditelitinya, sehingga dapat mencapai tujuan dan sasaran yang jelas serta memperoleh jawaban sesuai dengan yang diinginkan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang diteliti adalah Bagaimana Peranan Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik Administrasi Desa Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Pada Tahun 2021-2022 di Desa Parsingguran I Kecamatan Pollung, Kabupaten Humbang Hasundutan

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut : Untuk Mengetahui Peranan Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik, Administrasi Desa Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Pada Tahun

2021-2022 di Desa Parsingguran I Kecamatan Pollung, Kabupaten Humbang Hasundutan

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Bagi Peneliti

Diharapkan dapat mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah peneliti, dan menambah serta mengembangkan wawasan mengenai Peranan Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik, Administrasi Desa Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Parsingguran I Kecamatan Pollung, Kabupaten Humbang Hasundutan, Program Kerja Kepala Desa Dalam Menggunakan Anggaran Desa Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat.

b) Bagi Kepala Desa dan Perangkat Desa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran untuk Kepala Desa dan Perangkat Desa di Desa Parsingguran I Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan untuk meningkatkan Pelayanan Publik yang lain.

c) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi masyarakat sebagai bahan penilaian mengenai Peranan Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan Dan Administrasi Pelayanan Desa Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Parsingguran I dalam meningkatkan pelayanan publik dan sektor pelayanan publik kepada masyarakat.

d) Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pembandingan dan rujukan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian di bidang yang sama.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Pengertian Peranan Kepemimpinan

Peranan menurut Levinson sebagaimana dikutip oleh Soerjono, (2006: 238)

peranan adalah suatu konsep prihal apa yang dapat dilakukan individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat, peranan meliputi norma-norma yang dikembangkan dengan posisi tempat seseorang dalam masyarakat, peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan- peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.

Menurut Biddle & Thomas,(2015:224) Peran adalah serangkaian rumusan yang membatasi perilaku-perilaku yang diharapkan dari pemegang kedudukan tertentu. Misalnya dalam keluarga, Perilaku ibu dalam keluarga diharapkan bisa memberi anjuran, memberi penilaian, memberi sangsi dan lain-lain.

Mengadopsi pendapat kedua para ahli tersebut, bahwa peran kepemimpinan merupakan suatu perilaku-perilaku yang diharapkan oleh pemimpin dalam menduduki suatu posisi tertentu diharapkan bisa berperan untuk mempengaruhi, membimbing, mengevaluasi bawahannya kearah pencapaian tujuan sebuah organisasi. Ketika istilah peran digunakan dalam lingkungan pekerjaan terutama seorang pemimpin, maka seseorang yang diberi (atau mendapatkan) sesuatu posisi, juga diharapkan menjalankan perannya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pekerjaan tersebut. Karena itulah ada yang disebut dengan *role expectation*. Harapan mengenai peran seseorang dalam posisinya, dapat dibedakan atas harapan dari si pemberi tugas dan harapan dari orang yang menerima manfaat dari pekerjaan/posisi tersebut.

Menurut Harbani, (2010:33) Pemimpin mempunyai peranan yang cukup kuat dalam pencapaian tujuan organisasi. Adapun peran kepemimpinan adalah sebagai berikut yaitu:

- a) Peran Pengambilan Keputusan. Yaitu kewenangan pemimpin untuk mengambil keputusan dalam menentukan arah dan melakukan perbaikan manajerial pada sebuah organisasi.
- b) Peran Mempengaruhi. Peran pemimpin birokrasi harus mampu memberikan pengaruh dalam kelangsungan organisasi.
- c) Peran Motivasi. Peran motivasi merupakan sebuah peranan yang bertujuan sebagai pemotivasi structural dalam sebuah organisasi untuk meningkatkan kinerja anggota. Dengan kata lain pemimpin harus mampu memberikan motivasi kepada anggota dalam melaksanakan tujuan organisasi.
- d) Peran Antar Pribadi. Peran antar pribadi yang dimaksud adalah peran pemimpin dengan anggota secara pribadi, hal ini untuk meningkatkan rasa kebersamaan antara pemimpin dengan anggota.
- e) Peran Informasional Peran informasional merupakan peranan yang dilakukan oleh pemimpin untuk melakukan serta memberikan informasi kepada anggota serta menanyakan informasi kepada anggota dalam merumuskan sebuah tujuan organisasi.

Menurut Wahjosumidjo (1994:22), “peranan kepemimpinan ditekankan kepada sederatan tugas-tugas apa yang perlu dilakukan oleh setiap pemimpin dalam hubungannya dengan bawahan.

2.2 Kepala Desa

Pengertian Kepala Desa

Kepala Desa adalah pejabat pemerintah desa yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangga desanya dan melaksanakan tugas dari pemerintah dan pemerintah daerah.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Desa, dalam struktur organisasi pemerintahan tertinggi yang dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh perangkat desa. Kepala Desa diangkat dan dilantik oleh bupati melalui pemilihan langsung oleh penduduk

desa warga negara Republik Indonesia dengan masa jabatan 6 (enam) tahun dan dapat dipilih kembali hanya untuk 1 (satu) kali masa jabatannya.

Kepala desa berkedudukan sebagai alat Pemerintah Desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa. Kepala Desa bukan saja menjalankan pemerintahan, membina ketertiban dan ketentraman, menjaga supaya hukum yang dilanggar dapat dipulihkan seperti sediakala, tetapi juga agar orang-orang yang melanggar hukum itu tidak mengulangi lagi perbuatannya dan orang-orang yang telah didamaikan benar-benar damai seperti semula.

Kepala Desa adalah kepala organisasi pemerintahan desa yang berkedudukan strategis dan mempunyai tanggung jawab yang luas. Tanggung jawab meliputi urusan tugas pekerjaan yang terpisah dan terbagi kepada pejabat instansi pemerintah berdasarkan asas dekonsentrasi dan desentralisasi, sedangkan di desa tanggung jawab urusan tugas pelayanan itu terpusat pada Kepala Desa.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Kepala Desa adalah seseorang yang bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa

Hak dan Kewajiban Kepala Desa

Berdasarkan UU No. 6 Pasal 26 Tahun 2014 Hak dan Kewajiban Kepala Desa adalah Dalam melaksanakan tugas, kepala desa berhak:

1. Mengusulkan struktur organisasi dan tata kerja pemerintah desa
2. Mengajukan rancangan dan menetapkan peraturan desa;
3. Menerima penghasilan tetap/gaji setiap bulan, tunjangan, dan penerimaan lainnya yang sah, serta mendapat jaminan kesehatan;
4. Mendapatkan perlindungan hukum atas kebijakan yang dilaksanakan; dan
5. Memberikan mandat pelaksanaan tugas dan kewajiban lainnya kepada perangkat desa

Dalam melaksanakan tugas, Kepala Desa berkewajiban

1. Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan UUD 1945, serta mempertahankan dan memelihara keutuhan NKRI, dan Bhinneka Tunggal Ika;
2. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa;
3. Memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat desa;
4. Menaati dan menegakkan peraturan perundang-undangan;
5. Melaksanakan kehidupan demokrasi dan berkeadilan gender;
6. Melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang akuntabel, transparan, profesional, efektif dan efisien, bersih,serta bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme;
7. Menjalani kerja sama dan koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan di desa;
8. Menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik;
9. Mengelola keuangan dan aset desa;
10. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan desa;
11. Menyelesaikan perselisihan masyarakat di desa;
12. Mengembangkan perekonomian masyarakat desa;
13. Membina dan melestarikan nilai sosial budaya masyarakat desa;
14. Memberdayakan masyarakat dan lembaga kemasyarakatan di desa;
15. Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup; dan
16. Memberikan informasi kepada masyarakat desa

Tugas dan Wewenang Kepala Desa

Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa. Selain tugas, kepala desa juga mempunyai kewenangan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Pasal 26 ayat (2) Tahun 2014, yaitu sebagai berikut:

- 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 gunaMengoordinasikan
- m. 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. Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 26 ayat (2) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, maka dapat diketahui bahwa kepala desa dalam menjalankan tugas mempunyai banyak kewenangan. Dalam penelitian ini difokuskan pada kewenangan kepala desa dalam pengelolaan keuangan desa.

2.3 Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik sebagai berikut “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administarsi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Jika ditelaah secara khusus, pelayanan itu merupakan pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat bagi orang yang dilayani.

Hayat (2017 : 22) menyatakan: “Pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”. Nilai akuntabilitas yang diberikan dapat

menaruh kepercayaan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Pertanggungjawaban atas aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan pelayanan publik dalam rangka mendapatkan kepercayaan dalam masyarakat. Pelayanan publik ialah pemberian pelayanan dari agen-agen pemerintah melalui para pegawainya. Karena negara dan sistem pemerintah menjadi acuan pelayanan warga negara dalam mendapatkan jaminan atas hak-haknya, maka usaha peningkatan kualitas pelayanan (quality of services) akan menjadi semakin sangat penting. Pelayanan publik dalam birokrasi publik yang dimaksudkan adalah untuk mensejahterakan masyarakat dan suatu negara yang menganut ideologi negara dalam kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi yang sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang telah dilaksanakan. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai suatu usaha yang dapat dilakukan oleh seseorang/ kelompok orang atau dalam suatu institusi tersebut untuk dapat memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik dengan demikian dapat disimpulkan sebagai penyedia layanan yang menjadi kebutuhan seseorang atau masyarakat dalam kepentingan suatu organisasi yang sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan. Dimaksudkan untuk dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan satu sama lain antara penerima dan penyedia layanan. Dilihat dari segi pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk

dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi pemerintah, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan. Menurut Munir dalam Nurdin,(2019:17) mendefinisikan “pelayanan sebagai proses perubahan melalui aktivitas orang yang langsung dinamakan pelayanan”. Sementara, Cowell dalam Hardiyansah, (2018:13) “kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan dengan suatu produk fisik”. Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan penyedia layanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau agensi perusahaan.

Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu :

1. Pola pelayanan Fungsional, yaitu pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan.
2. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu :
 - a) Pola Pelayanan Terpadu
Satu Atap Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai ketertarikan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang suda dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

- b) Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keteertarikan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- 4. Pola pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

Berdasarkan bentuk pelayanan publik yang telah dipaparkan diatas dapat ditemukan bahwa pelayanan kependudukan dan administrasi pelayanan desa yang telah diberikan kepada masyarakat. termasuk kedalam pelayanan jasa yang menghasilkan manfaat kesembuhan bagi masyarakat. Jenis pelayanan ini dalam kenyataan sehari-hari memang tidak terhindar dari pelayanan lisan. Hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulisan, karena faktor jarak). Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Manusia sebagai makhluk sosial yang tidak terlepas dari hasil hubungan ketrgantungan pendapat tentang pengertian pelayanan itu sendiri.

Kualitas Pelayanan Publik

Sinambela (2006:6) menjelaskan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerrima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan dan status sosial, dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor yang cukup penting yaitu sebagai berikut :

- a) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan selerasan hubungan kerja serta pola insentif.
- b) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (Pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi, jasa, pola layanan jasa dan pola layanan dalam penyampaian jasa

Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam.

Menurut Hardiyansyah, (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- a. Pelayanan administratif
Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang
- c. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- d. Pelayanan Jasa
Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan

kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, pelayanan social.

Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas- asas partisipasi yaitu:

- a) Kepentingan umum,
 - b) Kepastian hukum
 - c) Kesamaan hak,
 - d) Keseimbangan hak dan
 - e) Kewajiban, profesional, partisipatif,
- persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan

Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum yang diatur di dalamnya, yaitu :

1. Kesederhanaan prosedur Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi (Ketepatan) Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses (Aksesibilitas) Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Aksesibilitas disini adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah.
10. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.4 Administrasi Desa

Administrasi Umum, yaitu aktivitas pencatatan informasi dan data tentang aktivitas pemerintahan desa dalam buku administrasi umum di kantor desa. Administrasi penduduk ialah kegiatan pencatatan informasi dan data tentang kependudukan yang terdapat dalam buku administrasi penduduk yang ada di kantor desa. Terakhir, Administrasi pembangunan yaitu kegiatan pencatatan informasi dan data pembangunan yang direncanakan, sedang berlangsung dan sudah dilaksanakan dalam buku administrasi pembangunan di kantor desa. Ada beberapa jenis dan bentuk pelayanan birokrasi desa/administrasi, meliputi jenis-jenis Pelayanan Administrasi Desa adalah sebagai berikut: .

1. Pembuatan E- KTP

Pemerintah desa memberikan pelayanan pembuatan KTP, dimana warga yang ingin mendapatkan KTP dari kantor desa wajib membawa persyaratan tertentu. Adapun syarat keterangan untuk pembuatan KTP para pemula, diwajibkan membawa surat pengantar dari RT atau RW, menyertakan fotokopi KK, fotokopi lunas PBB dan pas foto berukuran 3 x 4 sebanyak 3 lembar. Ketentuannya usia pemohon harus berusia 17 tahun minimal. Sementara untuk membuat surat keterangan perpanjangan KTP, pemohon harus menyertakan surat pengantar RT/RW, KTP asli, pas foto berukuran 3 x 4 sebanyak 3 lembar, fotokopi lunas PBB, dan fotokopi KK.

2. Daftar E-KTP

Daftar KTP online atau biasa disebut sebagai KTP elektronik maupun e-KTP juga dilakukan di kantor desa. KTP elektronik ialah kartu tanda penduduk dilengkapi oleh cip sebagai identitas resmi dari penduduk yang terdaftar. Jika tak ada perubahan berdasarkan kebijakan pemerintah, maka KTP dapat berlaku hingga seumur hidup. Untuk persyaratan pengajuan e-KTP diantaranya meliputi perekaman, fotokopi KK, surat pengantar dari Kepala Desa yang diketahui camat, dan fotokopi akta nikah untuk pemohon yang usianya belum genap 17 tahun. Sesudah Anda merekam data, maka selanjutnya petugas akan mencetak KTP elektronik dengan syarat form permohonan cetak KTP-elektronik, surat keterangan atau KTP lama dan fotokopi KK. jika KTP Anda hilang, bisa mengajukan pencetakan KTP pengganti langsung di kantor kecamatan dan harus melampirkan fotokopi KK, surat keterangan KTP hilang dari pihak kepolisian, dan surat pernyataan kehilangan dengan materai.

3. Surat Keterangan Lahir

Salah satu tugas atau layanan desa ialah melakukan pengurusan akte lahir atau surat keterangan lahir. Urus akte kelahiran di kantor desa harus membawa persyaratan, berupa fotokopi KK dan KTP, fotokopi surat nikah, surat pengantar dari Rt/Rw, fotokopi lunas PBB, fotokopi surat keterangan lahir yang diberikan oleh pihak Rumah sakit atau Bidan Desa.

4. Perubahan Data Kartu Keluarga

Pelayanan birokrasi desa/administrasi lainnya yaitu untuk pembuatan kartu keluarga. Untuk urus kartu keluarga di desa, Anda harus membawa surat pengantar dari Rt/Rw dan KK asli.

5. Pengurusan Surat Kematian

Urus surat kematian sangat penting untuk mencegah agar data-data almarhum/almarhumah disalahgunakan pihak tertentu yang tidak bertanggung jawab. Sementara tujuan pemerintah agar dapat memastikan keakuratan informasi dan data penduduk yang potensial untuk dijadikan pemilih dalam Pilkada atau Pemilu. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi saat mengurus surat keterangan kematian, ialah surat keterangan kematian dari Rumah Sakit jika yang meninggal di rumah sakit, fotokopi E-KTP yang meninggal dan surat pengantar RT/RW.

6. APBD Desa

Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa atau APBDesa, yaitu rencana keuangan pemerintah desa tahunan yang ditetapkan dan dibahas Kepala Desa dengan BPD atau Badan Permusyawaratan Desa lewat Peraturan Desa. APB Desa merupakan dokumen dengan kekuatan hukum untuk menjamin kepastian terhadap rencana kegiatan, artinya mengikat aparatur dan pemerintah desa terkait, dalam melaksanakan kegiatan berdasarkan rencana yang sudah ditetapkan sekaligus untuk menjamin ketersediaan anggaran dengan jumlah tertentu. APB Desa sendiri menjamin kelayakan kegiatan dalam hal pendanaan, karenanya bisa dipastikan kelayakan pada hasil aktivitas secara teknis.

2.5 Kesejahteraan Masyarakat

Defenisi Kesejahteraan Masyarakat

Menurut Undang-Undang No. 11 Tahun 2009, tentang Kesejahteraan Masyarakat, kesejahteraan masyarakat adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Dari Undang– Undang di atas dapat kita cermati bahwa ukuran tingkat kesejahteraan dapat dinilai dari kemampuan seorang individu atau kelompok dalam usaha nya memenuhi kebutuhan material dan spiritual nya. Kebutuhan material dapat kita hubungkan dengan pendapatan yang nanti akan mewujudkan kebutuhan akan pangan, sandang, papan dan kesehatan. Kemudian kebutuhan spiritual kita hubungkan dengan pendidikan, kemudian keamanan dan ketentaraman hidup.

Kesejahteraan masyarakat merupakan salah satu tujuan dari pembangunan ekonomi nasional yang dapat dicapai melalui pembenahan taraf hidup masyarakat, perluasan lapangan pekerjaan serta pemerataan pendapatan bagi seluruh masyarakat. Pencapaian tersebut dapat terwujud melalui serangkaian usaha dan kebijakan pemerintah daerah Arsyad, (2004:8)

Visi Misi Kantor Desa Parsingguran I

a) Visi

Mewujudkan Desa Parsingguran I yang Unggul, Maju, Sejahtera melalui Pertanian yang berkelanjutan.

b) Misi

1. Meningkatkan keamanan dan ketertiban lingkungan desa melalui sistem keamanan swakarsa
2. Meningkatkan tata kelola pemerintahan desa yang baik, transparan, berkeadilan dan berorientasi pada pelayanan prima
3. Meningkatkan sarana dan prasarana desa yang adil, merata dan berkelanjutan

4. Meningkatkan ekonomi masyarakat desa berbasis pertanian yang unggul
5. Meningkatkan pendapatan asli desa dengan cara mengoptimalkan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES)
6. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat desa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta budaya gotong-royong.

2.6 Penelitian Terdahulu

Di lihat dari pendekatan melalui penelitian sebelumnya (jurnal) diantaranya dapat dilihat dalam tabel 2.2 sebagai berikut:

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Jurnal	Lokasi	Hasil Penelitian
1	Delvi Otista Maria (SKRIPSI), (2017)	Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar	Kantor Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa. hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, pelayanan administrasi penduduk yang dilakukan oleh pegawai kantor desa Siabu masih belum optimal. Diketahui pula bahwa kedisiplinan pegawai kantor desa Siabu masih belum bisa di katakan baik, aparaturnya desa masih kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Sehubungan dengan hal ini maka di rekomendasikan agar pemerintahan kantor desa Siabu Kecamatan Salo, menerapkan

				sistem SOP (Standart Operasional Prosedur), meningkatkan kedisiplinan, agar kedepannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik
2	Ika Fitriani (SKRIPSI), (2017)	Pelayanan Pemerintah Desa Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan (Studi Penelitian di Desa Sidoluhur, Kecamatan Godean, Kabupaten Sleman)	Kantor Desa Sidoluhur, Kecamatan Godean, Kabupaten Sleman	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa menunjukkan bahwa pelayanan pengurusan administrasi kependudukan di Desa Sidoluhur belum sepenuhnya baik karena masih ada keluhan dari informan yang perlu diperhatikan lagi sebagai bahan untuk menetapkan peraturan atau kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang. Prosedur pengurusan surat-surat administrasi kependudukan belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat. Sosialisasi perlu digalakkan di tingkat dusun agar informasi mengenai prosedur dan persyaratan tentang pengurusan administrasi kependudukan dapat diketahui dan dipahami oleh seluruh masyarakat. Selain itu pemerintah desa harus meningkatkan profesionalisme masing-masing aparat Pemerintah Desa Sidoluhur sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan melakukan pendidikan

				dan pelatihan bagi aparaturn pemerintah desa sesuai dengan bidangnya.
3	Riska Nadila (SKRIPSI), (2021)	Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Akta Kelahiran di Kantor Desa Tandukan Raga Kecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang	di Kantor Desa Tandukan Raga Kecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang	. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses prosedur pelayanan pembuatan surat pengantar akta kelahiran masih belum terlaksana dengan baik karena masyarakat masih banyak yang belum mengetahui persyaratan yang diperlukan. Hambatan dalam memberikan pelayanan pembuatan surat pengantar akta kelahiran, masyarakat tidak mengetahui apa saja persyaratan dalam prosedur pembuatan surat pengantar akta kelahiran, masyarakat tidak ikut serta dalam sosialisasi yang diadakan pemerintah desa, listrik padam saat ingin mengeluarkan surat pengantar akta kelahiran.

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas sesuai dengan judul peneliti yaitu “Peranan Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik, Aministrasi Desa Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Pada Tahun 2021-2022 dengan studi kasus di Desa Parsingguran I Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan”,memiliki perbedaan mulai dari judul penelitian,tempat penelitian dan waktu penelitian. Namun beberapa diantaranya terdapat persamaan yaitu metode penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data.

Kerangka Konseptual Penelitian

Pada dasarnya penguraian kerangka dalam penulisan skripsi ini didasarkan kepada manfaat administrasi kearsipan dalam memperlancar tugas pegawai. Uma Sekaran dalam bukunya Buinness Reseach (1992:3) mengemukakan bahwa , kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah dirumuskan dalam masalah.

Basir Barthos (2013: 2) kearsipan merupakan peranan yang penting dalam berkas-berkas, sebagai sumber informasi dan sebagai alat pengawasan yang sangat diperlukan dalam setiap organisasi dalam rangka kegiatan perencanaan.

Kerangka Berpikir

Kantor Desa merupakan suatu tempat dimana masyarakat dapat mengaspirasikan keperluan penduduk, maksud dari keperluan penduduk adalah pelayanan publik dan desa merupakan bagian organisasi terkecil dalam suatu Negara. Selanjutnya kantor desa tidak terlepas dari adanya Jenis-jenis Pelayanan, dalam judul skripsi yang peneliti teliti adalah jenis-jenis Pelayanan kependudukan dalam Administrasi desa adapun jenis-jenisnya adalah :

1. pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP),
2. pengantar Kartu Keluarga (KK),
3. pengantar surat nikah,
4. pengantar akte kelahiran,
5. pengantar akte kematian.

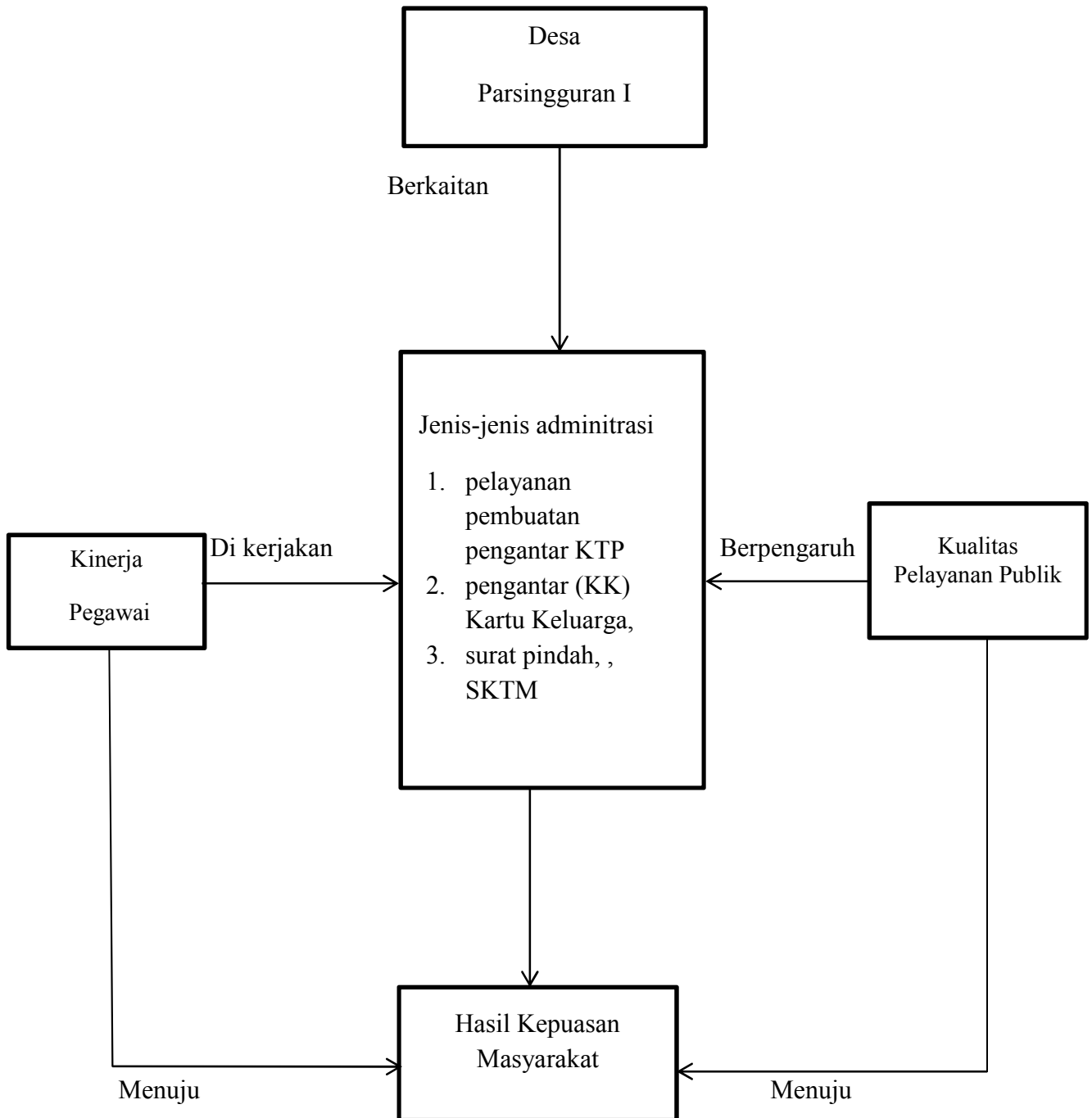
Akan tetapi penulis hanya berfokus pada Peranan Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik dan Administrasi Desa Untuk Kesejahteraan Msayarakat karena sering adanya permasalahan masyarakat Desa

Parsingguran I dalam pelayanan tersebut. Tentunya permasalahan yang telah dipaparkan diatas tidak terlepas dari adanya kinerja Pegawai. (Wastiono 2003 :20)

Proses pelayanan bukan tanggung jawab dari pegawai terdepan (front liner) saja, tetapi merupakan proses dari setiap organisasi mulai dari pimpinan instansi sampai keseluruhan pegawai lainnya. Salah satu faktor keberhasilan dari kinerja pelayanan dalam sebuah organisasi adalah budaya berorganisasi. Budaya organisasi , tidak terlepas dari peran dan komitmen pimpinan dan sumber daya organisasi tersebut. Selanjutnya kualitas pelayanan Publik, secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk tercapainya kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transpransi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat ditanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, dan harapan masyarakat

Sesuai dengan judul Skripsi yang diangkat peneliti maka peneliti membuat sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut : menggunakan Teori Pelayanan (Wastiono 2003:20)

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam merumuskan metode penelitian ini mencakup jenis dan metode yang akan digunakan, populasi, sampel penelitian, cara (metode) dan alat ukur (pengumpulan data), serta rencana pengelolaan dan analisis data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Lexy J.Moleong (2007:6) adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain.

Penulis mendeskripsikan bagaimana Peranan Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik, Administrasi Desa Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Pada Tahun 2021-2022 di Desa Parsingguran I, Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan, dengan maksud memahami keadaan yang ada.

Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau keyakinan orang diteliti dan semuanya tidak dapat diukur dengan angka. Jenis metode yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Parsingguran I Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan. Penentuan lokasi ini dilakukan atas pertimbangan sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian dilakukan 8 bulan dimulai Januari-Agustus Tahun 2022 dengan jadwal berikut :

JADWAL KEGIATAN PENELITIAN & PENULISAN SKRIPSI

No	Kegiatan	Waktu Penelitian																													
		Jan-22		Feb-22				Mar-22				Apr-22				Mei-22				Jun-22				Jul-22				Agust-22			
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■	■																												
2	Acc Judul			■																											
3	Persetujuan Pembimbing				■	■																									
4	Bahan Literatur				■	■	■																								
5	Penyusunan Proposal					■	■	■																							
6	Bimbingan Proposal							■	■	■	■																				
7	Seminar Proposal											■	■																		
8	Revisi Proposal													■																	
9	Pengumpulan Data (Penelitian)														■	■															
10	Pengolahan dan Analisis Data															■	■	■													
11	Bimbingan Skripsi																		■	■	■	■									
12	Periksa Buku																														
13	Pengandaan dan Tanda Tangan																												■	■	
14	Ujian Meja Hijau																														

3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi spradlly dinamakan “*social situations*” atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (place), pelaku (actors), aktivitas (activity) yang berinteraksi secara sinergis. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan

ke populasi, tetapi di transferkan ke tempat lain pada situasi sosial pada kasus sosial yang dipelajari. Oleh karena itu, situasi sosial yang akan diamati secara mendalam oleh peneliti adalah pengamatan terhadap Peranan Kepemimpinan Kepala Desa Dalam mengoptimalkan atau menggunakan Pelayanan Publik, Administrasi Desa Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Pada Tahun 2021-2022 di Desa Parsingguran I Kecamatan Pollung, kabupaten Humbang Hasundutan. Dalam penelitian, untuk menentukan sampel informan yang akan digunakan dalam penelitian. Peneliti menggunakan teknik nonprobability sampling dengan teknik purposive sampling dimana teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu itu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tau tentang yang apa peneliti harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang akan diteliti. Oleh sebab itu informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Informan kunci yaitu mereka yang mengetahui dan berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Desa Parsingguran I.
- b) Informan utama yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Sekretaris Desa, dan Perangkat Desa.
- c) Informan tambahan yaitu masyarakat Desa Parsingguran I yang menjadi informan tambahan yaitu penduduk Desa Parsingguran I

3.4 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri atas Data Primer dan Data Sekunder

a. Data Primer

Menurut Hasan (2003:5) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan pengamatan atau yang bersangkutan yang memerlukannya.

Data Primer dikumpulkan dengan teknik :

1. Observasi kualitatif merupakan observasi yang didalamnya penelitian langsung turun kelapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian.
2. Wawancara kualitatif, peneliti dapat melakukan face-to-face interview (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam fokus group interview (interview dalam kelompok tertentu) yang terdiri dari enam sampai delapan partisipan perkelompok

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh seseorang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber pendukung. Data ini dapat dipeoleh dari perpustakaan, lembaga pemerintahan, pihak swasta yang berhubungan dengan topik ini Hasan (2003 :45) dan juga dengan mendapatkan data atau informasi dari lokasi penelitian.

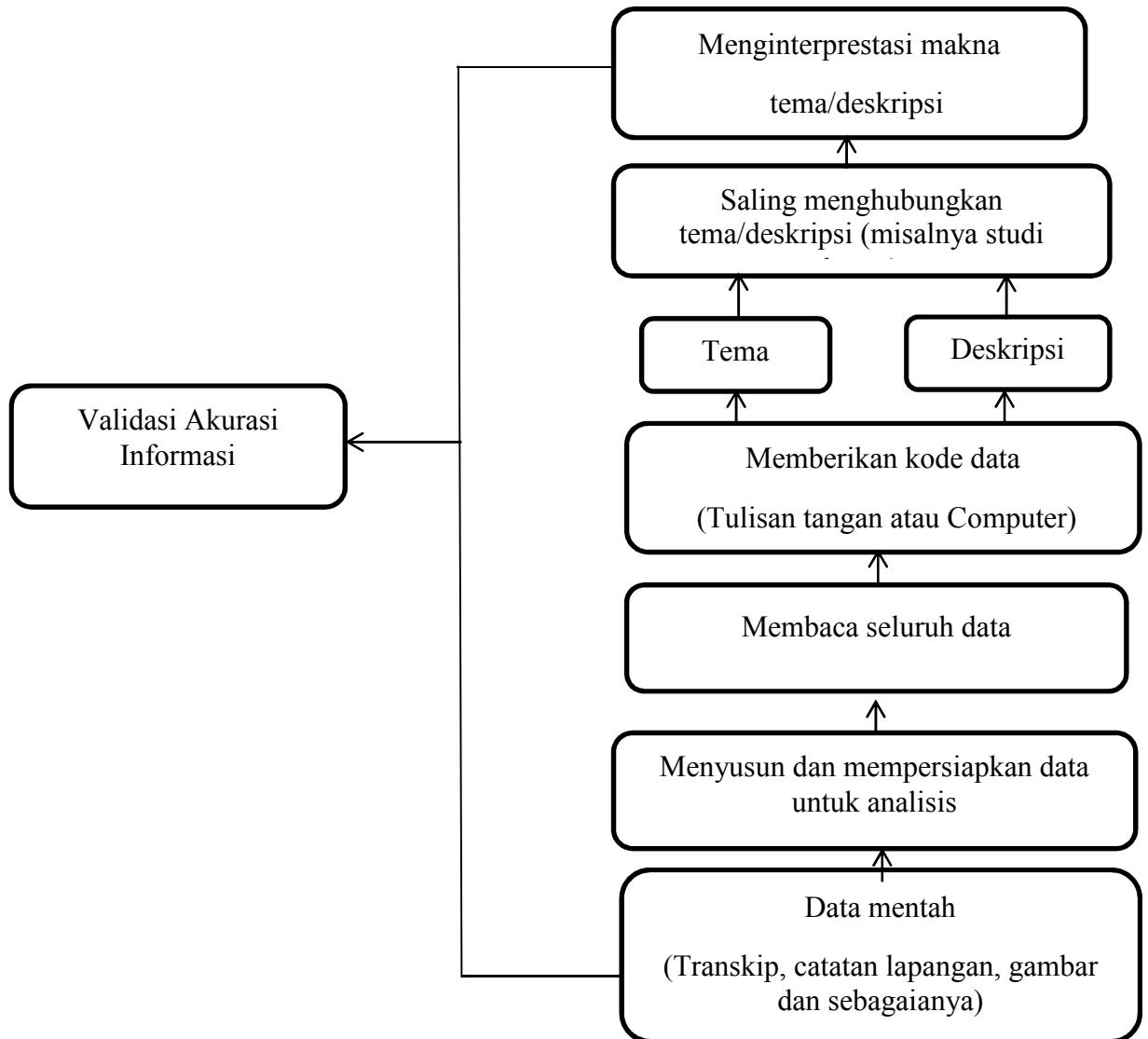
Data Sekunder diperoleh melalui

- a) Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersumber dari peristiwa yang sudah lalu, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, seperti catatan harian, sejarah kehidupan, koran, makalah, berbentuk gambar seperti, foto, gambar hidup, sketsa/objek seni dan lain-lain.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara men-scanning materi, mengetik data lapangan, atau memilih-milih dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data, membangun general sence atau informasi yang diperoleh dan menfleksibelkan maknanya secara keseluruhan.
3. Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data. Coding merupakan proses mengelola materi informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memakainya.
4. Menetapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting orang-orang, kategori-kategori dan tema-tema yang akan dianalisis.
5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi laporan kualitatif.
6. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data, mengajukan pertanyaan seperti pelajaran apa yang dapat diambil dari semua ini? Akan mengungkapkan esensi dari suatu gagasan.

Gambar. 3.1. Teknik Analisis Data

Sumber : John W. Creswell, Kuantitatif dan Campuran, 2006, hal. 263

