

**ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN LURAH BANDAR SELAMAT DI
KELURAHAN BANDAR SELAMAT KECAMATAN MEDAN TEMBUNG
KOTA MEDAN TAHUN 2018**

Skripsi

Oleh

**Citra Mariana Sihombing
NPM:168510022**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/3/22

Access From (repository.uma.ac.id)17/3/22

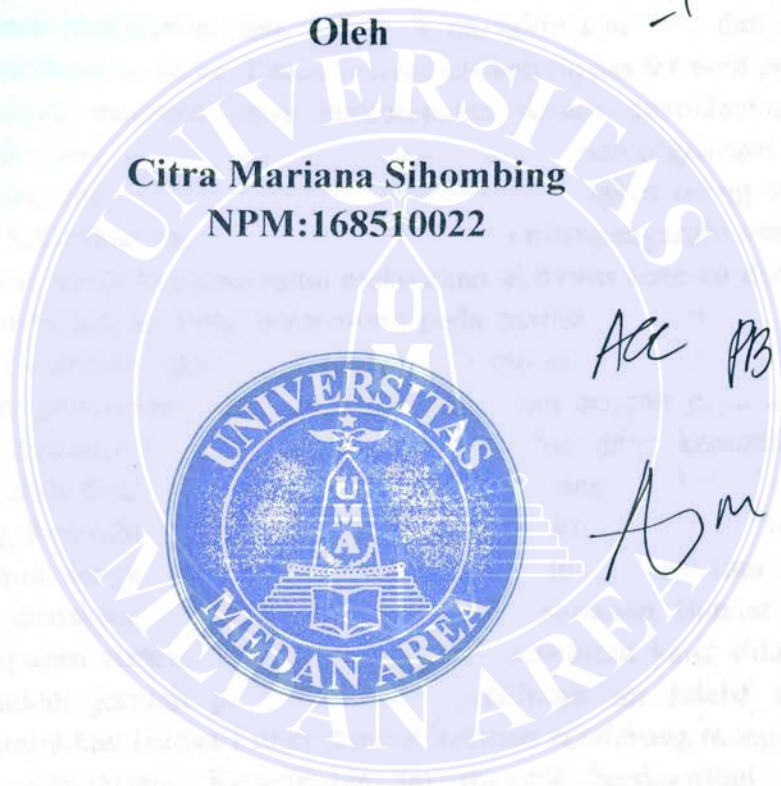
**ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN LURAH BANDAR SELAMAT DI
KELURAHAN BANDAR SELAMAT KECAMATAN MEDAN TEMBUNG
KOTA MEDAN TAHUN 2018**

Skripsi

Acc
1/1-

Oleh

**Citra Mariana Sihombing
NPM:168510022**



Acc PB U
Am

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2020

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/3/22

Access From (repository.uma.ac.id)17/3/22

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Gaya Kepemimpinan Lurah Bandar Selamat Di Kelurahan Bandar Selamat Kecamatan Medan Tembung Kota Medan Tahun 2018.

Nama Mahasiswa : Citra Mariana Sihombing

NPM : 16.851.0022

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Dr. Abdul Kadir, M.Si

Pembimbing II

Armansyah Matondang, M.Si

Mengetahui

Ka.Prodi Ilmu Pemerintahan

Dekan

Dr. Heri Kusmanto, M.A

Evy Yunita Kurniaty, M.IP

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Citra Mariana Sihombing

NPM : 16.851.0022

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini merupakan hasil tulisan saya sendiri, adapun bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat dari karya orang lain, saya mencantumkan sumber yang jelas sesuai dengan etika penulisan karya ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya plagiarisme maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Medan, 29 September 2020



Citra Mariana Sihombing

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
INI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

sebagai sivitas akademik universitas area medan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : CITRA MARIANA SIHOMBING
NPM : 16.851.0022
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan keilmuan, saya setuju untuk memberikan Universitas Medan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul: Analisis Gaya Kepemimpinan Lurah Bandar Selamat Di kelurahan Bandar Selamat Kecamatan Medan Tembung Kota Medan Tahun 2018 ".

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Area Medan berhak untuk menyimpan, mentransfer media / format, mengelolanya dalam bentuk database, memelihara dan mempublikasikan tugas skripsi saya selama saya tetap nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian penyampaian ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 29 September 2020

Yang menyatakan



(Citra Mariana Sihombing)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Citra Mariana Sihombing

NPM : 16.851.0022

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini merupakan hasil tulisan saya sendiri, adapun bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat dari karya orang lain, saya mencantumkan sumber yang jelas sesuai dengan etika penulisan karya ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya plagiarisme maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Medan, 29 September 2020



Citra Mariana Sihombing

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
INI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

sebagai sivitas akademik universitas area medan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : CITRA MARIANA SIHOMBING
NPM : 16.851.0022
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan keilmuan, saya setuju untuk memberikan Universitas Medan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul: Analisis Gaya Kepemimpinan Lurah Bandar Selamat Di kelurahan Bandar Selamat Kecamatan Medan Tembung Kota Medan Tahun 2018 ".

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Area Medan berhak untuk menyimpan, mentransfer media / format, mengelolanya dalam bentuk database, memelihara dan mempublikasikan tugas skripsi saya selama saya tetap nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian penyampaian ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 29 September 2020

Yang menyatakan



(Citra Mariana Sihombing)

**ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN LURAH BANDAR SELAMAT DI
KELURAHAN BANDAR SELAMAT KECAMATAN MEDAN TEMBUNG
KOTA MEDAN TAHUN 2018**

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area
2020

Abstrak

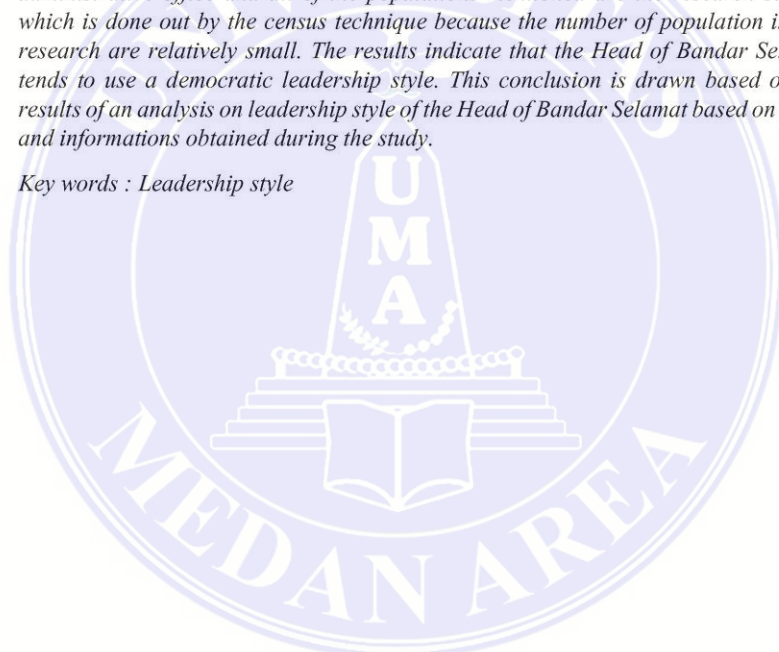
Kelurahan Bandar Selamat adalah lembaga pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat dengan sebaik mungkin agar visi dan misi lembaga pemerintahan ini dapat tercapai. Untuk merealisasikan tujuan tersebut perlu didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Salah satu hal penting yang harus dimiliki sebuah organisasi atau lembaga pemerintah adalah pimpinan yang baik. Pimpinan merupakan orang yang memiliki kecakapan dan kelebihan yang membuatnya mampu mempengaruhi orang-orang lain di lingkungannya untuk bersama-sama melakukan aktivitas tertentu dalam mencapai satu atau beberapa tujuan yang bergantung pada perilaku dan tindakan yang tepat oleh pimpinan itu sendiri dan bukan hanya pada ciri pribadi dan keterampilan saja. Skripsi ini menggambarkan hasil penelitian berkenaan dengan gaya kepemimpinan Lurah Bandar Selamat yang bertujuan untuk melihat gaya kepemimpinan yang dimiliki oleh Lurah Bandar Selamat. Jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian deskriptif yang kemudian dianalisa menggunakan teknik analisa kualitatif. Oleh karena itu, sesuai dengan ruang lingkup permasalahan maka dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah seluruh pegawai Kelurahan Bandar Selamat dan keseluruhan populasi tersebut merupakan sampel penelitian yang dilakukan secara sensus dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini relatif sedikit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lurah Bandar Selamat cenderung menggunakan gaya kepemimpinan demokratis. Kesimpulan ini diambil berdasarkan hasil analisa terhadap gaya kepemimpinan Bandar Selamat yang dilakukan berdasarkan data-data dan informasi yang didapat selama penelitian.

Kata kunci: Gaya Kepemimpinan

Abstract

The Village of Bandar Selamat Sub-district is a government agency which runs its function as public servant as good as possible, so this government agency's vision and mission can be achieved. To objectify its goals, it needs to be supported by competent human resources in order to carrying out its duties and function, one important thing that an organization or agency should have is a decent leader. Leader is the person who has skills and strenght that make it able to influences others in the environment to jointly performa a certain activities in achieving one or more goals which is depends on the behavior and appropriate action by the leader himself and not only on personal characteristics and skills. This essay describes results of the research related with the Head of Bandar Selamat's leadership style which aims to see the leadership style that the Head of Bandar Selamat's have. The type of research used is descriptive research which is then analyzed using qualitative analysis technique. Therefore, according to the scope of the problem in this research, the population is all the employees on the administrative office and all of the populations mentioned are the research sample which is done out by the census technique because the number of population in this research are relatively small. The results indicate that the Head of Bandar Selamat tends to use a democratic leadership style. This conclusion is drawn based on the results of an analysis on leadership style of the Head of Bandar Selamat based on datas and informations obtained during the study.

Key words : Leadership style



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena kasih setia dan berkat karunianya, yang telah memberikan rahmatnya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dapat penulis selesaikan tepat pada waktu yang ditetapkan.

Penelitian ini memuat tentang bagaimana Gaya Kepemimpinan Lurah Bandar Selamat di Kelurahan Bandar Selamat, yang beralamat di Jl. Kapten Jamil Lubis, penelitian ini disusun berdasarkan kondisi dan kenyataan yang ada dilapangan.

penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang sangat berperan dan sangat membantu dalam penulisan penelitian skripsi ini, penulis mendapatkan banyak semangat dan bimbingan dari semua pihak saat penulis melakukan penelitian skripsi ini, dan akan penulis sebutkan satu persatu sebagai berikut :

1. Bapak Prof. Dr . Dadan Ramadan, M.Eng, M.Sc. Selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Prof. Dr. H. M. Arif Naution, M.A Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik (ISIPOL) Univeritas Medan Area
3. Ibu Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP selaku Wakil Dekan Fakultas Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik (ISIPOL) Univeritas Medan Area
4. Ibu Evi Yunita kurniaty, S.Sos, M.IP Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Unuversitas Medan Area

5. Bapak Dr. Abdul Kadir, SH, M.Si Selaku Pembimbing Pertama Penulis
6. Bapak Armansyah Matondang, S.Sos, M.Si Selaku pembimbing yang Kedua penulis
7. Bapak Fahrul Azmi, S.Sos, MAP Selaku sekretaris penulis
8. Bapak lurah Muktar Lubis SE, Selaku pimpinan di kelurahan Bandar Selamat
9. Ibu Julita Siregar SE selaku sekretaris Lurah
10. Ibu Rusliani Girsang SH, Selaku Kepala Seksi Pemerintahan Di Kantor Kelurahan Bandar Selamat.
11. Bapak/Ibu dan para staff pegawai Universitas Medan Area
12. Bapak/Mama tersayang yang sangat memberi semangat dan kasih sayang yang tidak berkesudahan kepada penulis, memberi materi dan non materi perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan menulis skripsi ini sebaik yang penulis mampu.
13. Kepada J.Sinaga Sebagai seorang teman dekat yang selalu membantu memotivasi disaat-saat ada kendala dan masalah yang melanda pada saat penulis melaksanakan penelitian ini.

Seperti pepatah kuno mengatakan bahwa tidak ada gading yang tak retak, yang artinya segala sesuatunya di dunia ini tidaklah ada yang sempurna seperti halnya tulisan ini, jikalau pada saat pembaca menemukan kesalahan dan kekurangan pada tulisan ini,

maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna evaluasi bagi penulis untuk dapat meningkatkan kemampuan dalam menulis.

Atas kritik dan saran yang membangun penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, 14 Januari, 2020

Penulis

(Citra Mariana Sihombing)



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar tabel	29
Tabel 2.1	29
Tabel 4.1	41
Tabel 4.2	43
Daftar Gambar	33
Gambar 2.1	33
Gambar 4.1	45
Bab I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Mamfaat Penelitian	11
Bab II Landasan Teori	14
2.1 Pengertian Analisis.....	14
2.2 Pengertian Kepemimpinan	14
2.3 Pemimpin	18
2.4 Fungsi Kepemimpinan	19
2.5 Gaya Kepemimpinan.....	23
2.6 Indikator Kepemimpinan	21
2.7 Lurah	26

2.8 Penelitian Terdahulu	29
2.9 Kerangka Pemikiran	31
Bab III Metode Penelitian	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Informan	35
3.4 Fokus Penelitian	36
3.5 Pengumpulan Data	36
3.6 Teknik Analisis Data	37
Bab IV Hasil Dan Pembahasan	39
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
A. Landasan Hukum Terbentuknya Kelurahan Bandar Selamat	39
B. Sejarah Kelurahan Bandar Selamat	40
C. Perangkat Lurah	41
D. Letak Geografis	42
E. Demografi	43
F. Struktur Organisasi	44
IV.2 Pembahasan	46
A. Gaya Kepemimpinan Lurah Bandar Selamat	46
B. Kendala Yang Dihadapi Lurah Dalam Kepemimpinanya	54
Bab V Penutup	60
V.1 Kesimpulan	60
V.2 Saran	61
Daftar Pustaka	6

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berlakunya undang-undang di Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintah Daerah, diharuskan memberi pengaruh yang sangat baik dan luas kepada perubahan sistem kerja terkhusus kedisiplinan aparat pada saat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Adapun tujuan pendelegasian tugas dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, sangat mungkin untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan melalui jalus yang lebih ramping dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah.

Maka yang akan dijelaskan dalam tulisan ini adalah kelurahan dan lurah sebagai pemimpin yang diharapkan mampu mengelola dan membentuk peningkatan kinerja pegawai atau bawahanya di kantor kelurahan yang hal ini sangat berkaitan dengan bagaimana gaya kepemimpinan seorang lurah.

Mengingat bahwa Negara merupakan suatu organisasi yang mengakomodir bermacam-macam kebutuhan masyarat luas, yang mana dalam aturan itu diusahakan supaya proses kerja itu dapat berjalan dengan lebih sistematis dan ringkas.

Maka sangat diperlukan sosok pemimpin yang mampu mengatur, menggerakkan serta mengarahkan para bawahannya dan mengendalikan system kerja yang telah disepakati agar dapat mencapai tujuan organisasi.

Kepemimpinan adalah pokok dari manajemen, maka pemimpin adalah ujung tombak organisasi yang menentukan maju mundurnya sebuah organisasi. Yang mana pemimpin akan lebih mengutamakan fungsi Seorang pemimpin lebih menekankan fungsi kepemimpinan “*Actuating*” sebuah fungsi yang diharapkan dapat menggerakkan bawahan dengan baik sesuai dengan garis kesepakatan.

Penggerakan merupakan sebuah usaha untuk menghidupkan dan memotivasi kelompok supaya bekerja keras dan berkemauan untuk memaksimalkan tercapainya tujuan dengan rasa tanggung jawab yang sesuai dengan perencanaan pimpinan dan tim organisasi. Mengenai tujuan yang harus dicapai maka pemimpin tidak hanya akan berperan dengan kekuasaannya sebagai atasan atau pimpinan, harus berdasarkan kerjasama dan musyawarah dengan mengutamakan kemajuan dan pergerakan bawahannya untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahannya.

Mengingat begitu banyak tugas dan beban pada kelurahan dalam menyelenggarakan pemerintahan, kelurahan bertanggung jawab sebagai pelaksana tugas pemngembangan masyarakat yang cukup menentukan berhasil atau tidaknya pemerintahan, kemasyarakatan serta pembangunan yang berada di wilayah kelurahan.

Sebagaimana permasalahan pokok penelitian ini berfokus pada gaya kepemimpinan seorang lurah, yang merupakan menyakut beberapa upaya menuju kearah pencapaian tujuan. Tentu pada pelaksanaan gaya kepemimpinan lurah masih hadir dalam bergai mode, yang sangat berpengaruh dalam kinerja kelurahan sehingga berkurang keefektifannya.

Kepemimpinan Lurah berpengaruh pada hal-hal yang menyangkut pelaksanaan pemerintahan di kelurahan yang termasuk gaya kepemimpinan, perilaku dan cara kerja aparat untuk melakukan

tanggung jawabnya, prestasi kerja pegawai kelurahan, kedisiplinan pegawai Kelurahan saat melayani masyarakat.

Gaya Kepemimpinan yang baik tentunya akan menimbulkan kesadaran dari bawahan untuk melaksanakan tugas-tugas dari pimpinan sesuai keinginan pimpinan. Berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan, aparat kantor Kelurahan yang berkapasitasnya sebagai aparatur pemerintah Kelurahan adalah unsur utama pelaksana tugas-tugas Lurah yang berada di wilayah Kelurahan.

Menurut Hasibuan (2000 : 16), kepemimpinan merupakan upaya seorang pemimpin mempengaruhi bawahan supaya ikut bekerja sama dan bekerja dengan efisien serta efektif dalam mencapai tujuan organisasi.

Keberhasilan yang dicapai oleh sebuah organisasi, sangat ditentukan oleh cara kerja para karyawan baik dengan cara bekerja individu maupun berkerja dengan tim. Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai itulah peran dan fungsi pemimpin sebagai pemandu, penuntun, dan pembimbing, yang memberikan dan membangun motivasi kerja pegawai, menjadi sangat penting.

Masih kurangnya perhatian pimpinan terhadap bawahan/pegawai dalam hal kebutuhan akan penghargaan bagi pegawai dalam menunjang motivasi kerja pegawai dalam pelaksanaan kerja yang dilaksanakan, Untuk menggerakkan bawahannya pemimpin harus dapat memosisikan dirinya sebagai motivator yaitu harus mampu mendorong atau mempengaruhi bawahannya untuk berkerja secara optimal.

Lurah sebagai pimpinan organisasi pemerintahan berperanan sebagai kepemimpinan yang penting untuk menentukan serta memperbaiki kinerja para aparatnya mencapai suatu paradigma

pemerintahan yang baru. Pelaksanaan pelayanan di Kelurahan ditentukan kemampuan Lurah sebagai pemimpin bersama dengan para pegawainya sebagai pelaksana tugas-tugas.

Berkaitan dengan pelaksanaan pemerintahan di Kelurahan, karyawan kantor Kelurahan dalam tugasnya sebagai aparat pemerintah Kelurahan adalah unsur pelaksana yang pokok dalam tugas Lurah yang ada di wilayah Kelurahan. Berhasil atau tidaknya tugas Lurah ditentukan oleh cara dari kinerja para pegawai di kelurahan tersebut.

Gaya kepemimpinan (*Leadership style*) sangat memengaruhi bagaimana tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan maksimal, gaya kepemimpinan yang benar dapat memperlancar tercapainya tujuan, yang artinya para bawahan dapat dimobilisasi dengan baik oleh pimpinan tersebut. Dengan gaya kepemimpinan yang kurang tepat akan menimbulkan persoalan yang sangat rumit tebangkalainya pencapaian tujuan merupakan suatu hal atau persoalan yang dapat ditimbulkan, karena atasan tidak mampu menggerakkan bawahan dengan baik dan benar .

Yang menjadi tugas utama atau pokok seorang pemimpin atau pimpinan dalam melaksanakan fungsinya yaitu pengambil keputusan, Davis dalam Qamariah (2004:29) menyatakan, “gaya kepemimpinan merupakan bentuk kepripadian pemimpin meliputi semua seperti yang digambarkan para bawahannya. Gaya kepemimpinan mewakili keterampilan, filsafat dan sikap pemimpin”. Gaya kepemimpinan tentunya akan berbeda-beda sesuai dengan kuasa, motivasi, atau orientasi terhadap orang dan tugas.

Kepemimpinan adalah gejala umum yang berada dalam kehidupan kolektif. Kepemimpinan mempunyai peranan penting dalam kehidupan kelompok maupun organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi, orang-orang di dalam organisasi harus membina kekompakan dan mengikuti pengendalian dari pemimpinnya.

Dengan pengendalian tersebut, perbedaan kehendak, keinginan, perasaan, kebutuhan dan lain-lain disatukan untuk dibawa kearah yang sama. berarti di dalam semua organisasi perbedaan individu digunakan untuk mencapai tujuan bersama sebagai kegiatan kepemimpinan.

Pemimpin sebagai individu adalah sebuah kepribadian yang berhadapan dengan berbagai macam individu lain yang masing-masing juga adalah suatu kepribadian. Dalam keadaan seperti itu seorang pimpinan harus mengetahui semua kepribadian yang bermacam dengan kepribadian dirinya sendiri.

Pemimpin sebagai suatu kepribadian mempunyai dorongan yang tidak sama dengan dorongan para bawahannya, baik dalam memunculkan kehendak untuk bersama dan bersatu dalam satu kelompok maupun dalam melakukan kegiatan yang menjadi tanggung jawab dan tugas masing-masing. Dalam suatu organisasi pemerintah, setiap pemimpin merupakan pribadi sentral yang sangat besar pengaruhnya terhadap pegawainya yang terlihat dalam sikap dan perilakunya pada waktu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Kelurahan dari sistem pemerintahan di Indonesia adalah ujung tombak dari pemerintahan di daerah yang berhadapan langsung dengan banyak masyarakat. Citra birokrasi keseluruhan akan sangat ditentukan oleh cara kerja kelompok tersebut. Orang-orang di perkotaan yang peradabannya sudah dapat dikatakan maju, memiliki kompleksitas persoalan lebih tinggi dibanding dengan orang-orang tradisional maka dibutuhkan aparatur pelayanan yang profesional.

Kantor Kelurahan Bandar Selamat merupakan sebuah kelurahan yang dipimpin oleh seorang lurah yang bernama **Muktar Lubis, SE**. Dengan Satu Sekertaris Lurah, Tiga kepala Seksi, dan Tiga Orang Staf.

Menurut pengamatan penulis dalam hal profesionalisme Lurah Bandar Selamat adalah pemimpin yang aktif mengevaluasi daerah kelurahan yang dipimpinnya, setiap kali melakukan apel pagi bersama dengan para pegawai dan 12 kepala lingkungan beliau selalu mengingatkan pentingnya kerja sama tim untuk memperbaiki segala macam persoalan yang ada, dan kerap mengadakan rapat dengan kepala lingkungan terkait permasalahan yang ada di lingkungan di daerah Bandar Selamat, seperti halnya permasalahan Pembuatan pos kamling di Lingkungan VII untuk mengantisipasi segala bentuk tindakan kriminalitas di lingkungan.

Untuk mewujudkan keadaan kelurahan yang kondusif maka tentunya sangat dibutuhkan pemimpin yang peduli, mampu menjalin kerja sama dengan berbagai pihak seperti yang dilakukan oleh lurah Bandar Selamat, gaya kepemimpinan yang beliau miliki menghasilkan banyak hubungan baik dengan orang-orang yang disekitarnya serta peka terhadap permasalahan yang ada di daerah kelurahan yang dipimpin olehnya.

Lurah sebagai pemimpin di Kantor Kelurahan Bandar Selamat merupakan orang yang cukup baik dalam memimpin namun sangat jarang berkomunikasi dengan para pegawai apabila tidak ada hal yang menurut beliau penting terkait pekerjaan yang ada di kantor Kelurahan Bandar Selamat sehingga kurang tercipta kondisi kekeluargaan di kantor Kelurahan tersebut yang cenderung sangat kaku.

Seharusnya suasana yang menyenangkan di kantor atau ditempat kerja dapat mempererat persaudaraan diantara para pegawai dan dapat menunjang kualitas pegawai dalam melayani masyarakat dan hal itu tentu dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan lurah untuk mencapai tujuan bersama dan pelayanan yang lebih maksimal

Menyadari pentingnya peran kepemimpinan dalam suatu organisasi, penelitian ini hendak mengkaji dan menganalisis tentang gaya kepemimpinan Kepala Lurah di Kelurahan Bandar Selamat Kecamatan Medan Tembung Kota Medan, dengan judul penelitian adalah, sebagai berikut : **“Analisis Gaya Kepemimpinan Lurah di Kelurahan Bandar Selamat Tahun 2018”**.

Penelitian ini dimaksud untuk mengetahui Gaya Kepemimpinan Lurah Bandar Selamat Kecamatan Medan Tembung. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan informasi pada Kelurahan Bandar Selamat dalam Penerapan Gaya Kepemimpinan Lurah Bandar Selamat Kecamatan Medan Tembung.

Sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area khususnya Program Studi Ilmu Pemerintahan yang berkaitan dengan objek penelitian yang dimaksud, bahan masukan bagi peneliti lain dengan objek dan subjek penelitian yang sama.

Kepemimpinan Lurah sangat berpengaruh terhadap banyak bagian dalam pelaksanaan pemerintahan di Kelurahan termasuk bagaimana kinerja dan perilaku perangkat dalam melakukan tugasnya, keberhasilan kerja para pegawai kelurahan, disiplin karyawan di kantor Kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terkhusus kantor Kelurahan Bandar Selamat Kecamatan Medan Tembung.

1.2 Rumusan Masalah

Kelurahan dalam sistem pemerintahan di Indonesia adalah ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan rakyat. Citra dalam pelaksanaan birokrasi pemerintahan secara keseluruhan sangat ditentukan oleh cara kerja kelompok dan organisasi tersebut. Seiring dengan perkembangan penduduk dan peradaban yang sudah cukup maju, masyarakat perkotaan

mempunyai kompleksitas permasalahan lebih tinggi dibandingkan dengan masyarakat tradisional sehingga diperlukan aparatur pelayanan yang profesional.

Kelurahan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Oleh karena itu, komitmen untuk menciptakan *good governance* serta tuntutan peningkatan kinerja diperlukan melalui dukungan dari semua pihak,

Berdasarkan uraian masalah yang telah dipaparkan diatas Berangkat dari uraian latar belakang di atas, permasalahan yang hendak dibahas dalam tulisan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Gaya Kepemimpinan Lurah di Kelurahan Bandar Selamat Kecamatan Medan Tembung?
2. Apa kendala yang dihadapi Lurah dalam menjalankan kepemimpinannya di Kelurahan Bandar Selamat ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk dapat menyimpulkan Gaya Kepemimpinan Lurah yang berada di Kelurahan Bandar Selamat Kecamatan Medan Tembung dan beberapa hal lainnya sebagai berikut :

1. Untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Strata 1 di Universitas Medan Area.
2. Memberikan pengalaman, pengetahuan, wawasan yang luas kepada mahasiswa tentang gaya kepemimpinan yang ideal dan baik.
3. Secara teoritis, penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang penulis gunakan yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya di Universitas Medan Area.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini sangat diinginkan supaya memberikan mamfaat kepada berbagai pihak, seperti Kelurahan, institusi pendidikan dan mahasiswa selaku peneliti. Bagi Kelurahan, hasil penelitian ini dimaksudkan menjadi masukan untuk meningkatkan cara kerja pegawai.

Pemimpin perlu menyuguhkan gaya kepemimpinan dalam pengambilan keputusan yang sesuai keperluan karyawan untuk memperbaiki system kerja dan produktivitas pegawai, sehingga Kelurahan bisa menunjang cara pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai fungsi Kelurahan yang merupakan instansi pelayanan publik.

Untuk para akademisi penelitian ini dapat dimanfaatkan menjadi referensi bagi peneliti yang ingin menulis dan mengkaji persoalan gaya kepemimpinan secara lebih mendalam. Bagi penulis sendiri, penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana pembelajaran untuk mengetahui permasalahan yang menjadi topik persoalan.

Adapun yang menjadi Kegunaan Penelitian ini, terdiri dari Kegunaan akademik yaitu diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan keilmuan; khususnya, dalam hal gaya kepemimpinan dan Kegunaan praktis, diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangan pemikiran bagi kepemimpinan Lurah di Kelurahan Bandar Selamat Kecamatan Medan Tembung, Dan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori-teori tentang kepemimpinan dalam pemerintahan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang baru pada materi perkuliahan Ilmu Pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan meningkatkan pengalaman nyata dalam bidang ilmu tentang kepemimpinan dalam pemerintahan Kelurahan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangan pemikiran bagi kepemimpinan Lurah di Kelurahan Bandar Selamat Kecamatan Medan Tembung.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.2. Analisis

2.1. Pengertian Analisis

Pengertian analisis diartikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai penelahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Analisis juga merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Dari pendapat data diatas dapat disimpulkan bahwa analisis atau analisa adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu pokok hal menjadi bagian-bagian atau komponen sehingga dapat diketahui ciri atau tanda tiap bagian, kemudian hubungan satu sama lain serta fungsi masing-masing bagian dari keseluruhan.

Analisis merupakan sebuah kegiatan untuk meneliti suatu objek tertentu secara sistematis, guna mendapatkan informasi mengenai objek tersebut, sebagai contoh dalam dunia bisnis, pihak manajemen dalam sebuah perusahaan melakukan analisis untuk mendapatkan informasi mengenai target pasar, produk yang akan dibuat, strategi pemasaran dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Ensiklopedia mengatakan bahwa Analisis merupakan proses pemecahan masalah yang kompleks menjadi sub-sub permasalahan agar lebih mudah dimengerti.

Berdasarkan kedua pendapat diatas, penulis menyimpulkan bahwa analisis merupakan sebuah kegiatan yang bertujuan untuk mencari informasi yang bersifat dasar (fundamental) mengenai satu atau lebih objek secara sistematis dengan menggunakan metodologi tertentu.

2.1.1 Kepuasan masyarakat

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Menurut J. Supranto (1997:23), Kepuasan adalah tingkat Perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih

jauh pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- a) Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat
- b) Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan
- c) Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik
- d) Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

A. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat.

Menurut Lupioyadi Hamdani (2006: 158) dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

1. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
2. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.
3. emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

B. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan

Menurut Tjahya Supriatna (2003:27) Pelaksanaan Pelayanan Publik oleh aparatur Pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum *public services* sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana Pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

2.1.2. Pengertian Kinerja

Kinerja menurut Lijan Sinambela (2010:136), “Berasal dari pengertian “*performance*” yang memberikan pengertian sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Lijan Sinambela (2010:137) menyatakan bahwa “Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. mengemukakan kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Untuk meningkatkan kinerja yang optimum, perlu ditetapkan standar yang jelas.

yang dapat menjadi acuan bagi seluruh pegawai. Kinerja pegawai akan tercipta jika pegawai dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik. Kinerja (*performance*) pada dasarnya berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau penampilan kerja.

Dalam hal ini kinerja Kepala Desa Medan Estate yang sangat diharapkan oleh masyarakat dimana kinerja ini akan berpengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat dalam artian harapan masyarakat ini dititipkan di kepala desa dari kinerja inilah harapan masyarakat tadi dapat terwujud atau tidaknya.

2.1.3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik

Pelayanan Publik merupakan kewajiban dan tugas yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah. Melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan demokratis. Kegiatan ini dilakukan secara berseimbangan seiring dengan perkembangan harapan (aspirasi) publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka Pelayanan Kurniawan dalam Abdul Kadir (2015:103).

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa Pelayanan Publik adalah:

Segala bentuk kegiatan dalam rangka peraturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku. Menurut AG. Subarsono dan Agus Dwiyanto, (2005:141) Pelayanan Publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Maksudnya warga pengguna adalah warga negara yang membutuhkan

pelayanan publik, seperti pembuatan akte kelahiran, pembuatan KTP, akte nikah, akte kematian, sertifikat.

Selanjutnya menurut kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dengan peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 sudah diatur mengenai petunjuk pelaksanaan penilaian kerja unit pelayanan publik.

Sumarto (2004) menyatakan : profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemuduran. Saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. Tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standar profesionalisme.

2.1.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Harbani Pasolong (2007:42-46), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain sebagai berikut :

a. Struktur Organisasi

Menurut Harbani Pasolong (2007:42), struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu

rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas. Struktur organisasi dapat pula diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik, norma dan pola yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan, Struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu: kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat diferensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana kegiatan dilaksanakan (*Standard Operating Procedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan.

b. Kemampuan Aparat

Menurut Harbani Pasolong (2007:44), aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri. Aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden, Aparatur negara atau aparatur adalah pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan, baik yang bekerja dalam badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan

pemerintah Aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, tanggal 24 Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi :

1. Manajemen dan Penyelenggaraan

Pelayanan Publik Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir (*Flow Chart*)

yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Bagan Alir sangat penting dalam pelayanan publik karena berfungsi sebagai:

- a. Pengendali (*control*) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.
 - b. Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur.
 - c. Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
 - d. Pelayanan kepada penerima pelayanan.
3. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan.

4. Rincian Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dilayani atau diselesaikan apabila persyaratan lengkap melaksanakan azas *First in First Out/FIFO*.

6. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab

Pejabat atau Petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat/petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

Pejabat/petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif pada penerima pelayanan dengan memperhatikan :

- a. Mengetahui siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan.
- b. Berada di tempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.
- c. Aspek psikologi dan komunikasi, serta perilaku melayani.
- d. Menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata.

7. Lokasi Pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika). Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dapat membentuk Unit Pelayanan Terpadu atau pos-pos pelayanan di Kantor Kelurahan/ Desa/ Kecamatan serta di tempat- tempat strategis lainnya.

8. Janji Pelayanan

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan tertulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan.

9. Standar Pelayanan Publik

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan pada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

10. Informasi Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab.

menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung-jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggung jawaban pelayanan publik meliputi :

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik.

- a. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
- b. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- c. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.

- d. Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik.
 - a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang Telah ditetapkan.
 - b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.
 3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik
 - a. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.
 - b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

2.1.5 Defenisi Desa

Desa merupakan satuan pemerintah terkencil dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia yang perlu dibina dan ditingkatkan pelayanan administrasi pemerintahannya kearah yang lebih memadai kepada masyarakat desa. Mengingat sebagai besar penduduk Indonesia mutlak menjadi titik perhatian pemerintah, karena dengan berhasilnya pembangunan desa berarti sebagian besar penduduk Indonesia turut ditingkatkan kesejahteraannya. Dari segi geografi menurut Bintaro (1968:95) mendefenisikan Desa “Desa adalah suatu perwujudan geografi yang

ditimbulkan oleh unsur-unsur fisiografis sosial ekonomis, politik dan pengaruh timbal balik dengan daerah-daerah lain”

Dari segi pergaulan hidup, mengemukakan defenisi bahwa “desa adalah salah satu bentuk kuno dari kehidupan bersama sebanyak beberapa ribu orang, hampir semuanya saling mengenal; kebanyakan yang dapat dipengaruhi oleh hukum dan kehendak alam. dan Dalam tempat tinggal itu terdapat banyak ikatan-ikatan keluarga yang rapat, ketaatan pada tradisi dan kaidah-kaidah sosial”.

Menurut Soenardjo (1984:11) “Desa adalah suatu kesatuan masyarakat berdasarkan adat dan hukum adat yang menetap dalam suatu wilayah yang tertentu batas-batasnya; memiliki ikatan lahir dan batin yang sangat kuat, naik karena seketurunan maupun karena sama-sama memiliki kepentingan politik, ekonomi, sosial dan keamanan; memiliki susunan pengurusan yang terpilih bersama; memiliki kekayaan dalam jumlah tertentu dan berhak menyelenggarakan urusan rumah tangga sendiri.”

Menurut I. Nyoman (2000:27) “desa atau dengan nama aslinya yang setingkat yang merupakan kesatuan masyarakat hukum berdasarkan susunan asli adalah suatu “badan hukum” dan adalah pula “badan pemerintahan” yang merupakan bagian wilayah kecamatan atau wilayah yang melingkunginya”. Lebih lanjut dinyatakan, bahwa desa-desa tersebut atau nama aslinya adalah:

- a. Berhak dan berkewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya menurut adat kebiasaan setempat, menurut peraturan negara atau peraturan daerah yang berlaku.

- b. Desa wajib melaksanakan tugas kewenangan yang diberikan oleh Pemerintah dan Daerah;
- c. Untuk melaksanakan tugas kewenangan tersebut kepada desa dapat diberikan sumbangan atau bantuan.

Kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dalam Sistem Pemerintah Nasional dan berada di daerah Kabupaten/Kota.

2.1.6. Tipe Desa

Berdasarkan sejarah pertumbuhan desa tersebut setidaknya ada empat tipe desa di Indonesia sejak awal pertumbuhannya sampai sekarang, yaitu ;

1. Desa Adat (*self-governing community*), Desa adat merupakan bentuk desa asli dan tertua di Indonesia “otonomi asli” merujuk pada pengertian desa adat ini. Desa adat mengatur dan mengelola dirinya sendiri dengan kekayaan yang dimiliki tanpa campur tangan negara. Saat ini contoh desa adat adalah Desa Pakraman Bali. Desa adat inilah yang kemudian diakui keberadaannya dalam ordonasi pemerintah kolonial Belanda dalam IGO, IGOB, dan Desa-Ordonnan intie.
2. Desa Administrasi (*local state government*) adalah desa yang merupakan satuan wilayah administrasi, yaitu satuan pemerintah terendah untuk memberikan pelayanan administrasi, yaitu satuan pemerintah pusat. Desa dibawah UU No.32 tahun 2006 Tentang keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan

informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan Desa pada Buku Administrasi Desa. Desa yang benar-benar sebagai desa administrasi adalah semua desa yang berubah menjadi kelurahan.

3. Desa Otonom sebagai *local self-government*, Desa otonom adalah desa yang dibentuk berdasarkan asas desentralisasi dengan UU. Desa otonom mempunyai kewenangan yang jelas karena diatur dalam UU pembentukannya. Oleh karena itu, desa otonom mempunyai kewenangan penuh mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Desa otonom mendapat transfer kewenangan yang jelas dari pemerintah pusat, berhak membentuk lembaga pemerintahan sendiri, mempunyai badan pembuat kebijakan desa, berwenang membuat peraturan desa dan juga memperoleh desentralisasi keuangan dari negara. Desapraja dibawah UU No.6 tahun 2014 adalah Tentang Desa, sebagai sebuah kawasan yang otonom memang diberikan hak-hak istimewa, diantaranya adalah terkait pengelolaan keuangan dan alokasi dana desa, pemilihan kepala desa serta proses pembangunan desa.
4. Desa Campuran (adat dan semiotonom), yaitu tipe desa yang mempunyai kewenangan campuran antara otonomi asli dan semi otonom formal. Disebut campuran karena otonomi aslinya diakui oleh UU dan juga diberi penyerahan kewenangan dari Kabupaten/Kota. Disebut semiotonom karena model penyerahan urusan pemerintahan dari daerah otonom kepada satuan pemerintahan di bawahnya ini tidak dikenal dalam teori desentralisasi.

Menurut teori desentralisasi atau otonomi daerah, penyerahan urusan pemerintahan hanya dari pemerintah pusat. Desa dan UU No.32 Tahun 2004

adalah tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Desa memiliki otonomi Desa dalam penyelenggaraan Pemerintahan Desa.

Dalam Undang-Undang Dasar 1945, pasal 18, ayat 18, ayat 1 mengatakan bahwa “Negara Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi, dari daerah provinsi dan dibagi atas daerah Kabupaten dan Kota, yang tiap-tiap provinsi, Kabupaten dan Kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang. ”Dari pengertian Undang-undang tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa desa itu merupakan bagian dari pemerintahan daerah.

2.2. Kepala Desa

2.2.1. Pengertian Kepala Desa

Kepala Desa adalah pimpinan pemerintah desa yang secara langsung dicalonkan oleh masyarakat setempat ditetapkan dengan surat keputusan pejabat yang berwenang mengangkat dan memberhentikan, yaitu Bupati/WaliKota atas nama Gubernur. Kepala Desa mempunyai tugas yang cukup berat dalam menyelenggarakan pemerintah desa berdasarkan Undang-Undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Kepala Desa dipilih langsung oleh dan dari penduduk desa Warga Negara Republik Indonesia yang syarat selanjutnya dan tata cara pemilihannya diatur oleh Perda yang berpedoman pada Peraturan Pemerintah

Menurut soetardjo (1984:36) Kewajiban Kepala Desa adalah: Mengurus rumah tangga desa; setelah berunding dengan warga desa mengambil keputusan desa; mengurus dan memelihara pekerjaan umum seperti jalan umum, jembatan, bangunan, tanah lapang, pasar, saluran-saluran air, dan peresapan air; mengurus

dan memelihara segala harta benda milik desa seperti gedung, balai desa, langgar/ mesjid, dan tanah desa; dalam menjalankan kewajiban tadi kepala desa berhak mengundang warga desa untuk menjalankan pekerjaan yang telah ditetapkan dalam peraturan desa;

.2.2.2. Pemerintahan Desa

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, desa dapat disebut dengan istilah atau nama yang lain. Dalam penelitian ini desa, selanjutnya ditulis dengan desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yurisdiksi, berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan atau dibentuk dalam sistem Pemerintahan Nasional dan berada di Kabupaten/Kota. Landasan pemikiran dalam pengaturan mengenai desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, mengakui otonomi yang dimiliki oleh desa melalui pemerintahan desa dapat diberikan penugasan ataupun pendelegasian dari pemerintah ataupun pemerintah daerah untuk melaksanakan urusan pemerintah tertentu. Sedangkan desa di luar desa geneologis yaitu desa yang bersifat administratif seperti desa yang dibentuk karena pemekaran desa ataupun karena transmigrasi ataupun karena alasan lain yang warganya pluralistis, majemuk, atau pun heterogen, maka otonomi desa akan

diberikan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan desa itu sendiri.

Desa dapat melakukan perbuatan hukum, baik publik maupun perdata, memiliki kekayaan, harta benda, dan bangunan serta dapat dituntut dan menuntut dipengadilan. Kepala Desa dengan persetujuan BPD mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum dan mengadakan perjanjian yang saling menguntungkan. Desa memiliki sumber pembiayaan berupa pendapatan desa, bantuan pemerintah dan pemerintah daerah, pendapatan lain-lain yang sah, sumbangan pihak ketiga dan pinjaman desa. Penyelenggaraan Pemerintahan Desa dibentuk Badan Permusyawaratan Desa (BPD) atau sebutan lain yang sesuai dengan budaya yang berkembang di desa bersangkutan, yang berfungsi sebagai lembaga pengaturan dan pengawasan penyelenggaraan Pemerintahan Desa, seperti dalam pembuatan dan pelaksanaan Peraturan Desa, Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa, dan keputusan Kepala Desa.

Di desa dibentuk lembaga kemasyarakatan yang berkedudukan sebagai mitra kerja pemerintah desa dalam memberdayakan masyarakat desa. Kepala Desa pada dasarnya bertanggungjawab kepada rakyat desa yang dalam tata cara dan prosedur pertanggungjawabannya disampaikan kepada Bupati melalui Camat. Kepada Badan Permusyawaratan Desa, Kepala Desa wajib memberikan keterangan laporan pertanggung jawabannya dan kepada rakyat menyampaikan informasi pokok-pokok pertanggungjawabannya namun tetap harus memberi peluang kepada masyarakat melalui Badan Permusyawaratan Desa untuk

menanyakan dan atau meminta keterangan lebih lanjut terhadap hal-hal yang berhubungan dengan pertanggungjawaban tersebut.

Desa tidak lagi merupakan level administrasi, tidak lagi menjadi bawahan daerah tetapi menjadi *independent community*, sehingga setiap warga desa dan masyarakat desanya berhak berbicara atas kepentingannya sendiri dan bukan dari atas ke bawahan seperti selama ini terjadi. Desa dapat dibentuk, dihapus, dan/atau digabungkan dengan memperhatikan asal-usulnya atas prakarsa masyarakat dengan persetujuan pemerintahan kabupaten dan DPRD. Di desa dibentuk pemerintah desa yang terdiri atas Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan perangkat desa. Perangkat Desa terdiri atas Sekretaris Desa dan perangkat desa lainnya seperti perangkat pembantu Kepala Desa terdiri dari sekretaris desa, pelaksana teknis lapangan seperti kepala urusan dan unsur kewilayahan seperti kepala dusun atau dengan sebutan lain. Penyelenggaraan pemerintah desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintah sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya.

Pemerintah Desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi. Dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya, kepala Desa bertanggung jawab kepada rakyat melalui BPD dan menyampaikan laporan mengenai pelaksanaan tugasnya kepada Bupati tembusan Camat. Kepala Desa dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai penanggungjawab utama dalam bidang pembangunan dapat dibantu lembaga kemasyarakatan yang ada di desa. Sedangkan dalam menjalankan tugas dan

fungsinya, sekretaris desa, kepala seksi, dan kepala dusun berada di bawah serta bertanggungjawab kepada Kepala Desa, sedang kepala urusan berada di bawah dan bertanggungjawab kepada sekretaris desa. Menurut Pasal 209 Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004, urusan pemerintah yang menjadi kewenangan desa adalah:

- a. Urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul desa.
- b. Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten atau kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa.
- c. Tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah provinsi, dan atau pemerintah Kabupaten atau Kota.
- d. Urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada desa.

Desa memiliki pemerintahan sendiri. Pemerintahan Desa terdiri atas Pemerintah Desa (yang meliputi Kepala Desa dan Perangkat Desa) dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Sebagaimana telah di jelaskan dalam peraturan pemerintah tahun 2005 ayat 6 yang berbunyi bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggaraan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan NKRI. Dan selanjutnya dinyatakan dalam UU ayat 7 tahun 2014 yang berbunyi: Badan Permusyawaratan Desa atau nama lain disingkat BPD adalah lembaga yang merupakan perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan Pemerintah Desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah. Pemerintah desa atau yang disebut nama lain adalah kepala desa dan perangkat desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan desa.

2.2.3. Peraturan Pemerintah Tentang Desa

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, Pemerintah Desa dan Penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, Pemerintah Desa adalah Penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa, Peraturan Desa adalah peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh BPD bersama Kepala Desa.

Adapun Penyelenggaraan Pemerintahan desa, meliputi:

1. Pemerintah Desa terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa
2. Perangkat Desa terdiri dari Sekretaris Desa dan Perangkat Desa lainnya.
3. Perangkat Desa lainnya terdiri atas:
 - a. Sekretaris desa;
 - b. Pelaksanaan teknis lapangan; dan
 - c. Unsur Kewilayahan

Susunan organisasi dan tata kerja pemerintah desa ditetapkan dengan peraturan desa. (lihat UU No.6 Tahun 2014) Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Desa dari defenisi-defenisi yang telah diutarakan di atas

membuktikan betapa macam-macam sudut pandangan yang bisa dilakukan terhadap pengertian desa ini.

2.2.4. Tugas dan Wewenang Kepala Desa

Kepala Desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintah pembangunan, dan kemasyarakatan dalam melaksanakan tugasnya Kepala Desa mempunyai wewenang :

- a. Kepala desa Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa, berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD.
- b. dalam kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, yaitu : memimpin penyelenggaraan pemerintrahan desa berdasarkan kebijakan yang di tetapkan bersama BPD; (2) mengajukan rancangan peraturan desa.
- c. Menetapkan peraturan desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD.
- d. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APBDesa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD.
- e. Membina kehidupan masyarakat desa.
- f. Membina perekonomian desa.
- g. Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif.

- h. Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- i. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kepala desa selain mempunyai wewenang, juga mempunyai kewajiban larangan dan dudukan keuangan kepala desa. Adapun kewajiban, larangan dan kedudukan keuangan kepala desa, yaitu;

a. kewajiban Kepala Desa, yaitu:

memegang teguh dan mengamalkan Pancasila; meningkatkan kesejahteraan masyarakat; memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat, melaksanakan kehidupan demokrasi; melakukan prinsip tata pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme; menjalani hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintahan desa; menaati dan menegakkan seluruh peraturan perundang-undangan; menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik; melaksanakan dan mempertanggungjawabkan pengelolaan keuangan desa; melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan desa; mendamaikan perselisihan masyarakat di desa; membina, mengayomi dan melestarikan nilai-nilai sosial budaya dan adat istiadat; memberdayakan masyarakat dan kelembagaan di desa; mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup.

b. Adapun larangan Bagi Kepala Desa, yaitu:

Menjadi pengurus partai politik; merangkap jabatan sebagai ketua atau ketua Anggota DPRD; terlibat dalam kampanye pemilihan umum, pemilihan

presiden dan pemilihan kepala daerah; merugikan kepentingan umum, meresahkan sekelompok masyarakat, mendiskriminasi warga atau golongan masyarakat lain; melakukan kolusi, korupsi dan nepotisme, menerima uang, barang dan jasa dari pihak lain yang dapat mempengaruhi keputusan atau tindakan yang akan dilakukannya (UU No.6 Tahun 2014). Menyalahgunakan wewenang dan melanggar sumpah atau janji jabatan.

c. Kedudukan Keuangan Kepala Desa, meliputi;

Kepala desa penghasilan tetap setiap bulan atau tunjangan lainnya yang diterima kepala desa ditetapkan setiap tahun dalam APB-Desa; penghasilan tetap kepala desa paling sedikit sama dengan upah minimum Regional Kabupaten/Kota; Ketentuan lebih lanjut mengenai kedudukan keuangan kepala desa diatur dengan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota, yang sekurang-kurangnya memuat:

- 1) rincian jenis penghasilan
- 2) rincian jenis tunjangan
- 3) penentuan besarnya dan pembebanan pemberi penghasilan atau tunjangan

masa jabatan Kepala desa adalah 6 (enam) tahun terhitung sejak tanggal pelantikan dan dapat dipilih kembali hanya untuk satu kali masa jabatan (UU No. 6 pasal 39) tentang Kepala Desa adalah memegang jabatan selama 6 (enam) tahun terhitung sejak tanggal pelantikan.

❖ **Kedudukan dan Fungsi Perangkat Desa**

- a. Melakukan urusan pembinaan gotong-royong di bidang pertanian dan pengairan di Desa.
- b. Melakukan urusan pembinaan kesejahteraan rakyat perdesaan.
- c. Melakukan urusan pembinaan keamanan masyarakat Desa.
- d. Melakukan urusan pembinaan dan pengaturan pengairan perdesaan.

2.2.5. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan masyarakat di Kantor Kepala Desa.

Menurut Moenir (2000) dalam pelayanan terhadap beberapa faktor pendukung yang penting, antara lain :

1. Faktor kesadaran

Yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan kesadaran Aparat Desa pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya membawa dampak positif terhadap organisasi Desa.

2. Faktor Sarana dan Prasarana

Alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan dalam pelayanan kepada masyarakat. Dimana sarana ini seperti peralatan, perlengkapan serta fasilitas lain seperti fasilitas komunikasi dan fasilitas kemudahan lainnya.

3. Faktor Pendapatan

Yaitu pendapatan pegawai berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang baik.

Adapun faktor penghambat pelayanan masyarakat sebagai berikut:

1. Kualitas

Kualitas adalah mutu tinggi baik buruknya atau taraf, derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan, dalam kaitannya ialah. Dalam pemberian Kepuasan Kinerja hal yang diperhatikan ialah kualitas yang dimana dilihat hasil kerja yang telah dilakukan apakah sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan tentunya berkaitan juga dengan kepuasan yang diberikan.

2. Biaya

Selama ini masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari kantor Desa lebih banyak menggunakan cara yang kolektif, sehingga hal tersebut memacu keinginan dari khususnya aparat desa untuk membenahi pemohon dengan biaya lebih tinggi.

3. Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat menjadi suatu faktor yang menghambat jalannya pelayanan masyarakat. Dimana kesadaran masyarakat memaksudkan ialah dengan kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor desa.

4. Sumber Daya Aparatur

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur-aparatur pemerintah desa yang memiliki kualitas sumber daya

manusia yang handal, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas aparat pemerintah yang ditunjuk sebagai pelayanan kepada masyarakat.

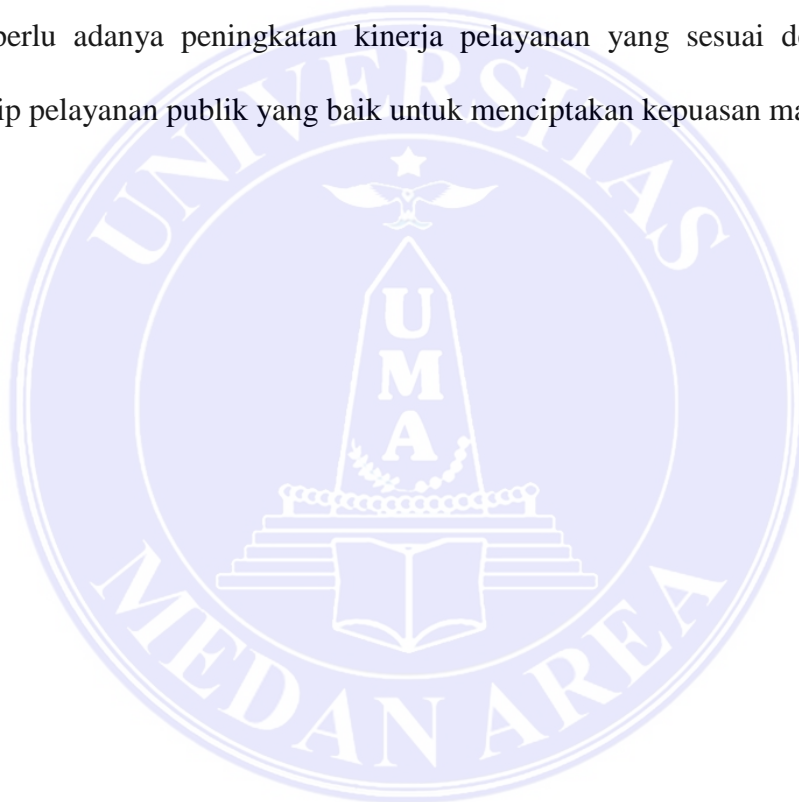
2.2.6. kerangka pemikiran

Berdasarkan landasan teori yang ada, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini yaitu kinerja kepala desa dalam pelayanan publik yang merupakan kinerja yang jauh dari prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, yang pertama yaitu faktor internal (pribadi), bahwa pribadi aparat desa kurang bertanggung jawab dalam bekerja, tidak disiplin, dan sering menunda-nunda pekerjaan.

Hal itu penyebab kurang baiknya kerja aparat dalam pelayanan publik dikarenakan oleh faktor dari luar (faktor eksternal), yaitu dari lingkungan keluarga, adanya keluarga yang tidak harmonis yang menyebabkan pekerja sering keluar malam (begadang) sehingga tidak bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh kantor pemerintah desa.

Kemudian dari lingkungan kantor, adanya antar pekerja sulit diajak bekerja sama dikarenakan saling tidak suka dengan sifat yang dimiliki pekerja satu sama lain sehingga pekerja tidak maksimal dalam melakukan pekerjaannya melayani masyarakat. Kemudian dari lingkungan sekitar dan teman-teman yang menyebabkan pergaulan yang tidak terkontrol sehingga ketika berangkat bekerja sering kesiangan.

Masalah-masalah itulah yang menyebabkan kinerja aparat pemerintah desa dianggap kurang memuaskan masyarakat. Dalam hal ini, yang menjadi sorotan adalah kinerja pemimpin pemerintahan desanya yaitu kepala desa yang sudah menjadi tanggungjawabnya untuk mengatur pegawainya untuk melaksanakan tugas dan wewenangnya masing-masing agar tercipta pemerintahan desa yang baik yang sesuai dengan peraturan prundang-undangan yang berlaku. Maka dari itu, perlu adanya peningkatan kinerja pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik untuk menciptakan kepuasan masyarakat.





Kerangka Pemikiran 2.2.5

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:21), dimensi-dimensi dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan mengandung arti bahwa prosedur pelayanan atau tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian

Sendi atau prinsip ini mengandung adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

- Prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan
- Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

3. Keamanan

Sendi atau prinsip ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tariff serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib

diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisien

Sendi atau prinsip efisien ini mengandung arti :

- Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan, memasyarakatkan adanya kelengkapan persyaratan dan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggarakan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
- Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan yang merata

Prinsip ini mengandung arti cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8. Ketepatan Waktu

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pelaksana pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

penelitian ini adalah menggunakan pendekatan deskriptif yaitu penelitian Kualitatif. pada lazimnya suatu penulisan karya ilmiah biasanya dengan suatu penelitian, hal ini dipandang sangat penting karena tanpa suatu penelitian, data yang dikemukakan akan sulit dipertanggung jawabkan kebenarannya Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan (prosedur-prosedur), mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipasi.

Dalam penelitian yang mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang, Metode Penelitian Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Metode penelitian ini pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiono, 2010:13) adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif dimana suatu penelitian yang berpola investigasi dimana data-data dan pernyataan di peroleh dari hasil interaksi langsung antara peneliti, objek yang diteliti dan orang-orang yang ada di tempat penelitian.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dikantor Kepala Desa Medan estate, jalan kolam Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang, waktu penelitian dilaksanakan pada Bulan Oktober 2018 sampai dengan Bulan November 2018.

3.3. Informan Penelitian

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui sesuatu persoalan dalam permasalahan tertentu yang dapat diperoleh informan yang jelas, akurat dan terpercaya, keterangannya atau dapat membantu dalam memenuhi persoalan dan permasalahan.

Adapun informan dalam penelitian ini ialah :

Informan Kunci

Mereka yang langsung terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Pegawai Kantor Desa Medan Estate.

Informan Utama

Informan utama adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Adapun informan kunci dalam penelitian adalah Kepala Desa Medan Estate.

Informan Tambahan

mereka yang memberi informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti dan yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Medan Estate.

3.4. Fokus Penelitian

Untuk memudahkan dalam penelitian, maka fokus penelitian mengenai kinerja Kepala dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan teori kinerja Agus Dwiyanto (2005;141).

1. Produktivitas
2. Kualitas layanan
3. Responsivitas
4. Akuntabilitas

3.4. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi yaitu proses pengamatan yang dilakukan secara intens terhadap objek yang diteliti. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data, mengetahui Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap kinerja Kepala Desa dalam meningkatkan partisipasi masyarakat desa.
- b. Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar

mendapat data yang lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan berulang-ulang secara intensif.

- c. Dokumentasi adalah untuk memperkuat hasil wawancara yang telah dilaksanakan terkait maksud, tujuan dan manfaat penelitian. Dokumentasi yang dapat dikumpulkan melalui bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi suatu objek penelitian, baik berupa dokumen ataupun foto (rekaman).

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam yang digunakan dalam penelitian ini adalah yaitu metode kualitatif untuk menganalisis data dengan cara deskripsikan yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksudnya membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dalam dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, penelitian sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan. Maka penelitian akan melanjutkan pertanyaan sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap *kredibel*.

1. Reduksi Data

Mereduksi data yang merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema, polanya dan membuang yang tidak perlu. dengan demikian data yang sudah di reduksi akan memberikan gambaran yang

lebih jelas dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Penyajian data biasanya dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar katerogi, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya dan mencari bila perlu.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang *kredibel*.

3.6. Uji Keabsahan Data

Dalam menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan, terutama memeriksa informasi yang didapatkan dilapangan, berdasarkan berbagai dokumen hasil kegiatan perencanaan dan data-data lapangan. Uji Kepercayaan dilakukan dengan memperpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis, kasus negatif dan menggunakan bahan referensi.

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis jawaban responden terhadap indikator-indikator gaya kepemimpinan yang telah penulis uraikan di atas, dapat penulis jelaskan bahwa Lurah Bandar Selamat Selaku Pimpinan di Kelurahan Bandar Selamat cenderung menggunakan gaya kepemimpinan demokratis, Dikarenakan Wewenang pimpinan tidak mutlak Yaitu keputusan Lurah bisa dipengaruhi oleh masukan dari bawahan, bukan sebagai bentuk interferensi, dalam hal ini lebih ditekankan dari asas musyawarah, Lurah melimpahkan sebagian wewenang kepada bawahan Tidak semua keputusan bergantung pada pimpinan semata.

Bawahan memiliki wewenang untuk membuat keputusan, namun masih berada dalam batas sewajarnya Kemudian Lurah Bandar Selamat menetapkan Keputusan berdasarkan kesepakatan bersama antara pimpinandan bawahan Setiap keputusan yang diambil tidak hanya berasal dari pimpinan mutlak, namun telah dimusyawahkan terlebih dahulu bersama bawahannya Kebijakan selalu dibuat bersama antara pimpinan dan bawahan.

Kendala-kendala yang dihadapi oleh Lurah Bandar Selamat adalah tentang masalah kurangnya kesadaran masyarakat tentang kebersihan lingkungan terutama masalah sampah yang tidak pada tempatnya masih banyak ditemukan diKelurahan Bandar Selamat, kemudian masalah kepala lingkungan yang masih baru, hal ini juga merupakan kendala baru bagi Lurah, yakni beliau harus menerangkan semua tugas dan masih banyak hal yang harus dibenahi tentang 12 kepala lingkungan baru tersebut, masalah yang berikutnya adalah masalah tentang kriminalitas yaitu

angka kemalingan yang terus meningkat setiap tahunnya, hal ini merupakan kendala yang paling sulit untuk ditangani oleh Lurah Bandar Selamat, ketiga kendala tersebut merupakan tantangan yang dihadapi oleh Lurah selama menjalankan kepemimpinannya di Kelurahan Bandar Selamat.

V.2 Saran

Gaya kepemimpinan yang dimiliki Lurah Bandar Selamat sebaiknya semakin disertai dengan peningkatan pengamanan yang dilakukan harus semakin diperketat, kemudian seharusnya melakukan berbagai macam tindakan untuk segera menangani segala kendala yang telah dihadapi oleh Lurah Bandar Selamat tentunya dilakukan dengan kerja sama yang baik antara pegawai Kantor Lurah Bandar Selamat dengan kepala lingkungan dan masyarakat yang harus sadar akan kebersihan yang dilakukan dengan gotong royong dengan secepatnya merealisasikan penambahan pos kamling, serta difungsikan dengan maksimal untuk menangani masalah pencurian di Kelurahan Bandar Selamat, masalah persampahan harus di sosialisasikan kepada masyarakat secara rutin dan mengadakan gotong royong yang berkesinambungan di Kelurahan Bandar Selamat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Qumariah, 2005. *Pemimpin Dan Kepemimpinan*, Jakarta: CV. Rajawali.
- Ishak Arep dan Hendri Tanjung. 2003, *Manajemen Motivasi*, PT Grasindo, Jakarta.
- Hasibuan Malayu, S.P, 2000. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Yulk, Garry, 2001, *Kepemimpinan Dalam Organisasi*, Prehalindo, Jakarta.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan (Teori dan Praktek)*. Jakarta : Murai Kencana.
- Rivai, veithzal dan Mulyadi, Deddy. 2012. *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Siagian, S.P, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Aksara Baru, Jakarta
- Suradinata, 2010, *Reinvensi Pembangunan Ekonomi Daerah*. Esensi Erlangga Group, Jakarta.
- Sugiyono. 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiono. 2005, *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Tjiharjadi, Semuil 2007, *To Be A Great Leader*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Winardi, 2002, *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, PT Rineka Cipta, Jakarta.

Skripsi

Elvira m.usulu, *analisis gaya kepemimpinan lurah dikelurahan angkasapura distrik*

Jayapura utara kota jayapura , 2017

Randitha, Reza, 2019, *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Lurah terhadap Kinerja*

pegawai Kantor Kelurahan Ciparigi, Kecamatan Bogor Utara, Kota Bogor,

Skripsi tidak diterbitkan, Semarang, Universitas Diponegoro Semarang.

Wulandari Adinda Grini, Jannah Lina Miftaful, *Analisis Gaya Kepemimpinan Lurah*

Jasmine Zulkifli berdasar Teori perilaku di Kelurahan Lenteng Agung, 2015

Peraturan Perundang-undangan

Perda Kota Medan No 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja

Perangkat Daerah Kota Medan

Internet

Sumut berita, (2018, 16 Juli), *Hidupkan Lingkungan Bebas Narkoba Masyarakat Lk*

VII Bandar Selamat Dirikan Pos Kamling, diakses pada 19 september 2019

<http://>: Kartina suradji rudi subiyakto, *analisis gaya kepemimpinan lurah batu ix*

kecamatan tanjungpinang timur, naskah publikasi, tahun 2014, diakses pada

19 september 2019

<http://kbbi.web.id/Analisis.html>, diakses pada 20 September 2019

Lampiran



Suasana pelatihan Kepala Lingkungan di Kelurahan Bandar Selamat, pada Tanggal 28 Januari 2020.



Wawancara dengan Kepala Seksi Keamanan dan Ketertiban bapak Sofyan (Baju batik) beserta stafnya bapak Dahlan (baju kotak-kotak), pada tanggal 29 Januari 2020.



Wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Rusliani Girsang, Pada tanggal 3 Februari 2020.



Wawancara dengan Ibu Julita Siregar selaku sekretaris Lurah, pada tanggal 28 Januari 2020.



Wawancara dengan Kepala Lingkungan bapak toyib pada tanggal 4 Februari 2020.



Wawancara dengan Lurah Bandar Selamat, Bapak Muktar Lubis Pada Tanggal 4 Februari, 2020.