

**PERANAN KEPALA DESA PEREMPUAN DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA PERUMNAS  
SIMALINGKAR KECAMATAN PANCUR BATU**

**SKRIPSI**

**OLEH:  
ABIGAEL BR BANGUN  
208520031**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
2025**

**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 26/2/25

Access From (repository.uma.ac.id)26/2/25

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peranan Kepala Desa Perempuan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu

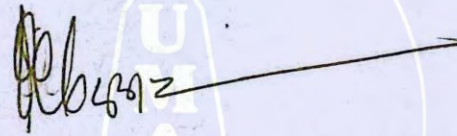
Nama : Abigael Br Bangun

NPM : 208520031

Fakultas : ISIPOL

Disetujui Oleh

Pembimbing



Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP

Mengetahui,

Program Studi

Dekan



Dr. Drs. Indra Muda, M.AP



Dr. W. W. Sembiring, S.Sos., M.Si

Tanggal Lulus : 12 November 2024

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/2/25

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

Access From (repository.uma.ac.id)26/2/25

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 10 Oktober 2024



Abigael Br Bangun

208520031

## TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Medan Area, Saya Yang Bertanda Tangan  
Di Bawah ini

Nama : **ABIGAEL BR BANGUN**  
NPM : 208520031  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Jenis : Tugas Akhir/Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusif Royalty Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul : “ **Peranan Kepala Desa Perempuan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu**”. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan  
Pada tanggal : 10 Oktober  
2024  
Yang menyatakan



Abigael Br Bangun  
20820031

## ABSTRAK

Pelayanan publik bersifat melayani kepentingan umum tanpa kecuali yang melalui peranan pemerintah bukan swasta. Dengan melalui peranan pemerintah tersedia barang milik publik yang kemudian digunakan untuk melayani kepentingan bersama. Dalam menjalankan perannya kepala desa dibantu oleh sekretaris desa dan pegawai di beberapa bidang kerja. Penelitian ini bertujuan mengetahui peranan kepala desa wanita dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Perumnas Simalingkar. Penelitian ini menggunakan 5 peran kepemimpinan menurut Hamalik yaitu : Peran katalisator, peran fasilitator, peran pemecah masalah, komunikator dan peran penghubung sumber. Dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat peran kepala desa perempuan di Desa Perumnas Simalingkar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peranan kepala desa sebagai katalisator,fasilitator, pemecah masalah, komunikator dan penghubung sumber sudah baik menjalankan tugasnya sebagai pemimpin di kantor desa, hal ini dapat dilihat dari cara Kepala Desa dalam memberikan arahan serta motivasi bagi para pegawainya serta memacu semangat kerja para pegawainya untuk lebih maksimal dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

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

### ABSTRACT

*Public services serve the public interest without exception through the role of the government, not the private sector. Through the government's role, public goods are made available and used to serve the common interest. In carrying out its role, the village head is assisted by the village secretary and employees in several work fields. This research aimed to determine the role of female village heads in improving the quality of public services in Perummas Simalingkar Village. The research used five leadership roles according to Hamalik, namely: the role of catalyst, facilitator, problem solver, communicator, and source liaison. It also aimed to identify the supporting and inhibiting factors for the role of female village heads in improving the quality of public services in Perummas Simalingkar Village. This research used a descriptive qualitative research method. The research results showed that the village head's role as a catalyst, facilitator, problem solver, communicator, and source liaison was well performed in carrying out leadership duties at the village office. This was evident in the way the village head provided direction and motivation to the employees, encouraging their enthusiasm to optimize service delivery to the community.*

**Keywords:** Role, Village Head, Public Services



## RIWAYAT HIDUP

Penulis memiliki nama lengkap Abigael Br Bangun lahir di Kota Medan, pada tanggal 18 Februari 2002. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara yang merupakan putri dari Bapak David Setiawan Bangun dan Ibu Nur Seidi Purba.

Pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis mulai dari pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SDN 068008 Perumnas Simalingkar dari kelas 1 sampai kelas 6 dan selesai pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 31 Medan dan selesai pada tahun 2016. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Swasta Khatolik Budi Murni 2 Medan dan selesai pada tahun 2019. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan kejenjang perguruan tinggi yaitu di Universitas Medan Area (UMA) dan mengambil jurusan Administrasi Publik di fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Awal masuk pendidikan di Universitas Medan Area penulis mengikuti program pengenalan kampus (PPKMB) selama 3 hari, kemudian penulis mengikuti program Kampus Mengajar Batch 4 yang diselenggarakan oleh KEMENDIKBUD selama 1 semester. Selanjutnya Penulis juga mengikuti program Pertukaran Mahasiswa Merdeka (PMM) Batch 3 di Universitas Padjadjaran yang juga diselenggarakan oleh KEMENDIKBUD selama 1 semester.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian ini ialah **Peranan Kepala Desa Perempuan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu.**

Terima kasih penulis sampaikan kepada Dr. Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP selaku pembimbing skripsi penulis Bapak Drs. Indra Muda, MAP yang telah banyak memberikan saran. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, serta seluruh keluarga atas segala doa dan perhatiannya. Terimakasih penulis ucapkan juga kepada Para sahabat penulis Gelenda Theresa Sitepu, Siti Aryani Munthe, JP, Yohana Wika Cristy Simatupang dan Putri Cristina Elisabet Sipayung yang telah membantu dan menyemangati penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi/tesis ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir/skripsi/tesis ini. Penulis berharap tugas akhir/skripsi/tesis ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, Agustus 2024



**ABIGAEL BR BANGUN**

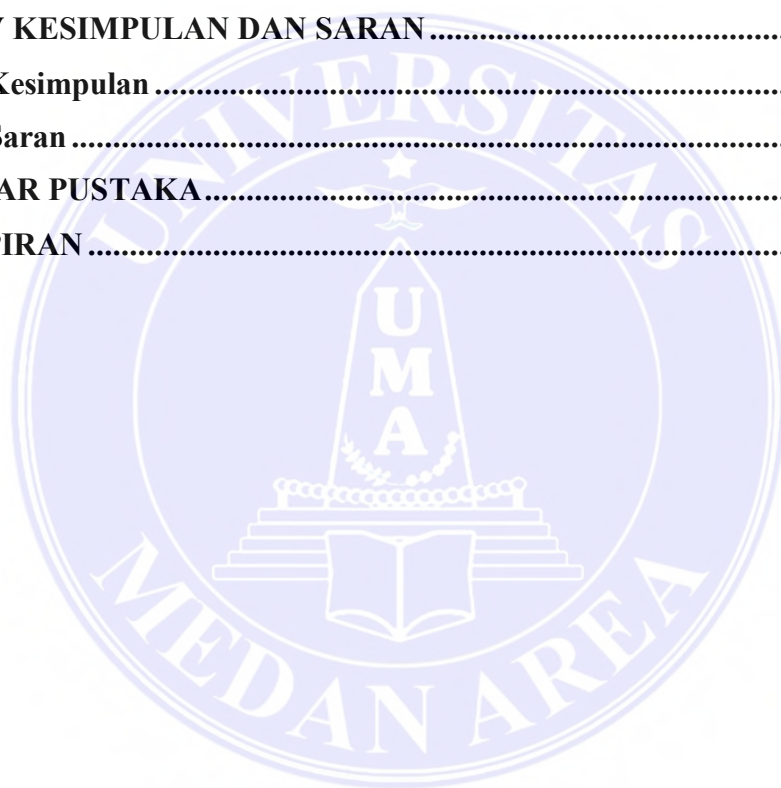




## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>7</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. Peranan.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2. Gender.....</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Kesetaraan Gender.....</b>	<b>11</b>
<b>2.4 Kepemimpinan.....</b>	<b>13</b>
<b>2.5 Kepala Desa.....</b>	<b>15</b>
<b>2.6 Pelayanan Publik.....</b>	<b>18</b>
<b>2.7 Peneliti Terdahulu.....</b>	<b>22</b>
<b>2.8 Kerangka Berfikir.....</b>	<b>26</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
<b>3.1. Jenis Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>3.2. Lokasi Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>3.3. Waktu Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>3.4. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>29</b>
<b>3.5. Informan Penelitian.....</b>	<b>30</b>
<b>3.6. Teknik Analisa Data.....</b>	<b>31</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
<b>4.1 Profil Desa Perumnas Simalingkar.....</b>	<b>33</b>
4.1.1 Sejarah Desa.....	33
4.1.2 Visi dan Misi Desa Perumnas Simalingkar.....	34
<b>4.2. Gambaran Umum Desa.....</b>	<b>35</b>

4.2.1 Data Pokok Desa .....	35
4.2.2 Kondisi Geografis .....	36
4.2.3 Kondisi Perekonomian .....	37
4.2.4 Kondisi Sosial dan Budaya .....	39
4.2.5 Saran dan Prasarana .....	41
4.2.6 Pemerintahan Umum .....	41
<b>4.3 Hasil Penelitian .....</b>	<b>45</b>
4.3.1 Peranan Kepala Desa Perempuan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu.....	46
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>59</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>60</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>65</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Peneliti Terdahulu .....	19
Tabel 2 Waktu Penelitian .....	24
Tabel 3 Luas Wilayah Desa.....	32
Tabel 4 Jumlah Dusun Perumnas Simalingkar.....	33
Tabel 5 Mata Pencaharian Pokok Desa.....	34
Tabel 6 Tingkat Pendidikan Masyarakat.....	36
Tabel 7 Jumlah Masyarakat Pemeluk Agama .....	37
Tabel 8 Susunan Organisasi Pemerintahan Desa .....	40



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran .....	24
Gambar 2. Susunan Organisasi Pemerintahan Desa .....	40



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kepemimpinan adalah kemampuan individu untuk mempengaruhi, memotivasi, dan membuat orang lain mampu memberikan kontribusinya demi efektivitas dan keberhasilan organisasi. Tugas pimpinan tidak hanya memberi perintah, tetapi mendorong dan memfasilitasi perbaikan mutu pekerjaan yang dilakukan oleh anggota atau bawahan. Kepemimpinan juga diartikan sebagai suatu proses bagi pemimpin menciptakan visi dan melakukan interaksi sehingga dapat mempengaruhi orang lain dalam merealisasikan visinya. Pemimpin memegang peran sebagai kunci untuk memformulasikan dan menetapkan strategi suatu organisasi. Kepemimpinan ialah suatu bentuk dominasi yang didasari oleh kapabilitas/kemampuan pribadi, yaitu mampu mendorong dan mengajak orang lain untuk berbuat sesuatu guna mencapai tujuan bersama (Kartono,2010).

Pemimpin adalah pelayan publik yang memberikan pelayanan kepada orang lain, termasuk kepada bawahan akan semakin menumbuhkan keterikatan yang kuat antara pimpinan dan juga bawahan. Keterikatan antara pemimpin dan bawahan tadi akan memberikan dampak yang positif dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab karena memiliki satu pemahaman yang sama dalam memberikan layanan tentunya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Pada pasal 4 poin (f) menerangkan bahwa salah satu tujuan dalam pengaturan desa

adalah “meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum”. Hal ini menunjukkan bahwa dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa pemerintah Indonesia memberi keleluasaan kepada desa untuk mengatur dan mengelola pemerintahan desa dan juga menciptakan pelayanan publik yang baik untuk masyarakat desa.

Dari undang-undang Desa tersebut, Kepala Desa sebagai pemimpin dalam penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja Desa memiliki tujuan dari undang-undang tersebut guna meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa, yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Tercermin dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pasal 26 Ayat (1) yang mengatakan “Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, Pembinaan kemasyarakatan Desa dan Pemberdayaan masyarakat Desa”.

Sebagaimana peran pemimpin desa atau kepala desa sebagai seorang pemimpin yang berkecimpung langsung dalam pelayanan publik kepada masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka mencapai kesejahteraan masyarakat. Pelayanan masyarakat pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Berbicara mengenai pelayanan publik, dalam Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pengertian pelayanan public adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public”. Defenisi tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya sebatas pada kegiatan yang berifat administratif, tetapi memiliki arti luas yaitu tentang pemenuhan barang dan jasa juga.

Menurut Sugiyono (2014:2) “Peran Kepemimpinan yang dimiliki kepala daerah atau kepala wilayah di daerah otonom memiliki ciri khas berbeda-beda di dalam mengorganisir segala potensi di wilayahnya untuk menciptakan peningkatan kualitas pelayanan”. Sampai saat ini pelayanan public masih menjadi ukuran utama keberhasilan daerah otonom, dimana keberhasilan masing-masing daerah otonom di dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sangat beragam. Keberagaman tersebut sangat dipengaruhi oleh peran kepemimpinan kepala daerah atau kepala wilayah otonom tersebut.

Kepemimpinan tidak mencakup kepada jenis kelamin atau gender namun lebih kepada bagaimana karakteristik seseorang untuk menjadi pemimpin yang ideal. Sifat bawaan pemimpin perempuan dan laki-laki tentunya tidak dapat disamakan secara keseluruhan, karena secara biologis sudah berbeda dan tentunya sifat bawaan laki-laki dengan perempuan juga tidak sama, yang mempengaruhi gaya kepemimpinan seorang pemimpin. Perbedaan tersebut justru terletak pada seni mengelola dan mempengaruhi anggotanya untuk mencapai cita-cita organisasi



dengan efektif serta efisien (Rohma; 2002). Budaya masyarakat yang berakar dari tradisi turun-temurun menempatkan peran perempuan berada di sektor domestik akan tetapi menempatkan laki-laki di sektor publik, sehingga akses perempuan dalam sektor partisipasinya dalam politik sangat menurun.

Terciptanya peran perempuan dalam memegang peranan sebagai pemimpin dapat membawa dampak positif bagi kaum perempuan khususnya dalam kesetaraan gender dengan tidak adanya perbedaan (diskriminasi). Sekarang ini, perempuan sebagai pemimpin sangat dibutuhkan dalam segi pemikiran dan kreasi untuk mengembangkan dalam mewujudkan tujuan. Keterlibatan perempuan dalam pekerjaan tidak membebaskan mereka dari tanggungjawabnya kepada keluarga. Ini menunjukkan wanita mempunyai 3 peranan serentak yaitu sebagai ibu kepada anak, isteri kepada suami dan pekerja kepada negara. Perempuan hari ini telah meratai peranan mereka sebagai pendukung dan penggerak kemajuan negara tanpa melupakan peranan tradisi mereka sebagai isteri dan ibu. Perempuan juga sudah mampu menjalankan tugas dan tanggungjawabnya. Para pemimpin wanita juga sikap dan keperibadiannya terlibat sebagai pemimpin yang pekerja keras berwibawa dan tidak kalah dengan performannya dengan laki-laki.

Pengembangan peran kaum perempuan dalam kegiatan pembangunan sudah banyak dilakukan, bahkan sudah masuk dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat desa atau kelurahan. Sudah banyak kepala desa ataupun kepala kelurahan di Indonesia yang disandang oleh kaum perempuan. Dalam menjalankan tugas dan kewajiban sebagai “manajer” pemerintahan desa atau kelurahan, tentunya banyak hambatan, godaan dan tantangan yang harus dilalui oleh mereka. Namun demikian tidak sedikit kepala desa atau kepala kelurahan

perempuan mencapai prestasi yang lebih berhasil ataupun gemilang dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Hal tersebut misalnya disebabkan adanya dukungan kemampuan dalam hal pendidikan, pengalaman berorganisasi, dan motivasi dari kaum perempuan itu sendiri. Meskipun sudah banyak perempuan yang memiliki prestasi yang gemilang namun, perempuan sebagai istri masih dipandang sebagai pelayan suami dan mempunyai tugas untuk mengurus anak-anaknya, dapat dikatakan ruang gerak seorang perempuan masih sangatlah terbatas padahal perempuan boleh menjadi pemimpin selama perempuan tidak mengabaikan tugasnya dalam keluarga dan seijin suaminya.

Dengan memberi kesempatan dan menyemangati perempuan untuk berperan sebagai pemimpin, pemerintah dan organisasi dapat memperluas bakat yang ada. Adapun faktor pendukung dan penghambat dalam kepemimpinan wanita: Adanya kerjasama yang baik antara atasa dan bawahan dalam menyelesaikan pekerjaan seperti pembagian kerja yang tepat sesuai keterampilan atau kecakapan para pegawainya, adanya koordinasi yang baik sehingga meningkatkan semangat kerja pegawai adanya hubungan yang harmonis antara pimpinan dan bawahannya sehingga menciptakan suasana kekeluargaan yang sangat kuat.

Fenomena ini sangat menarik untuk dibahas karena Pemimpin perempuan dalam suatu desa bukan suatu hal yang aneh lagi sebagaimana di Desa Perumnas Simalingkar yang merupakan satu-satunya desa yang dipimpin oleh perempuan saat ini di Kecamatan Pancur Batu. Desa Perumnas Simalingkar terletak di Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang. Di desa Perumnas Simalingkar, baru pertama kali dipimpin oleh kepala desa perempuan, sehingga dari masyarakat sangat mengamati dan mengikuti perkembangan kemajuan desa yang dipimpin oleh kepala

desa perempuan, kedudukan perempuan sebagai pemimpin tidak dapat dikesampingkan, harus diakui kemampuannya dan tidak dipandang sebelah mata. Kenyataan yang tidak dapat dipungkiri bahwa peranan perempuan dalam pembangunan tampaknya harus mendapat porsi yang seimbang dengan kaum laki-laki. Pandangan masyarakat yang semula menganggap sosok perempuan yang hanya sebagai “kaum lemah” bagi laki-laki sudah mengalami perubahan. Bahwa kemampuan sama sekali tidak terkait dengan jenis kelamin, tetapi kehidupan publik mensyaratkan kualifikasi tersebut bilamana kesempatan dimungkinkan dan penulis ingin mengetahui peran kepemimpinan yang di terapkan kepala desa perempuan dalam menghasilkan kinerja pegawai dan pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peranan Kepala Desa Perempuan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah “Bagaimana Peranan Kepala Desa Perempuan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu ingin menganalisis Peranan Kepala Desa Perempuan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

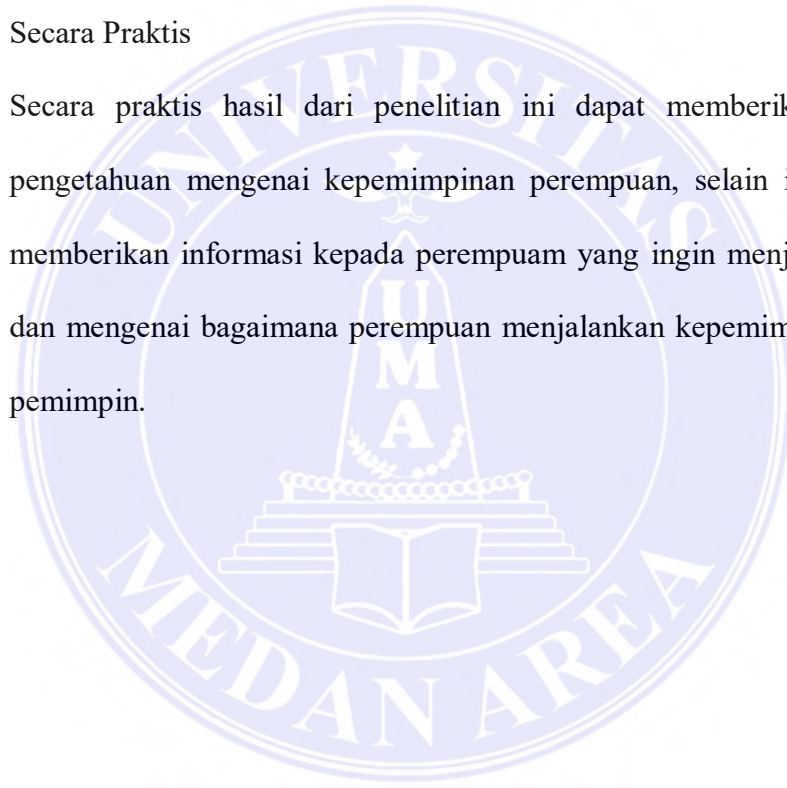
Dalam penelitian pasti dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun pembaca. Manfaat tersebut diantaranya sebagai berikut:

a) Secara Teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk menambah wawasan keilmuan dan pengetahuan tentang Peran Kepala Desa perempuan.

b) Secara Praktis

Secara praktis hasil dari penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai kepemimpinan perempuan, selain itu juga dapat memberikan informasi kepada perempuan yang ingin menjadi pemimpin dan mengenai bagaimana perempuan menjalankan kepemimpinan sebagai pemimpin.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Peranan

Peranan merupakan proses dinamis atau (kedudukan dalam status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukan, maka dia akan menjalankan suatu peranan. Sedangkan status merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila seseorang melakukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban sesuai kedudukannya, maka ia menjalankan suatu fungsi. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan keduanya tidak dapat di pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Sementara peranan itu sendiri sudah diatur dalam norma-norma yang berlaku di dalam masyarakat. Levinso Soekanto (2009:212-213) mengatakan peranan mencakup tiga hal antara lain :

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan bermasyarakat;
2. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dilakukan oleh individu yang penting bagi struktur social masyarakat;
3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur social masyarakat.

Peranan dapat diartikan sebagai suatu perilaku atau tingkah laku seseorang yang meliputi nilai-nilai norma-norma yang dingkapkan dengan posisi dalam

masyarakat. Peran merupakan perilaku seseorang yang diharapkan dapat membawa perubahan dan kemajuan, meskipun tidak selalu sesuai dengan ekspektasi. Peran menjadi tolok ukur individu dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, sehingga membuat orang tersebut dapat memaksimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## 2.2. Gender

Gender adalah cara pandang atau persepsi manusia terhadap perempuan atau laki-laki yang bukan didasarkan pada perbedaan jenis kelamin secara kodrat biologis. Moerti Hadiati Soeroso (2010:15) Gender dalam segala aspek kehidupan manusia mengkreasikan perbedaan antara perempuan dan laki-laki termasuk kreasi sosial dimana kedudukan perempuan yang lebih rendah dari pada laki-laki. Misalnya, perempuan itu dikenal lemah lembut, cantik, emosional atau keibuan. Sementara laki-laki dianggap kuat, rasional, jantan, perkasa. Ciri dari sifat itu sendiri merupakan sifat-sifat yang dapat dipertukarkan. Maksudnya ada laki-laki yang emosional, lemah lembut, keibuan sementara juga ada perempuan yang kuat, rasional dan perkasa

Gender merupakan seperangkat sikap, peran, fungsi, hak perilaku yang melekat pada laki-laki dan perempuan akibat bentukan budaya atau lingkungan masyarakat tempat manusia itu tumbuh dan dibesarkan. Artinya gender merupakan suatu sikap yang mengacu kepada peran dan tanggung jawab laki-laki dan perempuan sebagai hasil konstruksi sosial yang dapat diubah sesuai perkembangan zaman. Kata gender sering diartikan sebagai kelompok laki-laki, perempuan, atau

perbedaan jenis kelamin. Tetapi, untuk memahami gender, harus dibedakan dengan kata seks atau jenis kelamin.

Mansour Fakih (1996: 8) mengatakan gender adalah suatu sifat yang melekat pada kaum laki-laki maupun perempuan yang dikonstruksi secara social dan kultural. Di dalam Women's Studies Encyclopedia dijelaskan bahwa gender adalah suatu konsep kultural yang berupaya membuat perbedaan (distinction) dalam hal peran, perilaku, mentalis dan karakteristik emosional antara laki-laki dan perempuan yang berkembang dalam masyarakat.

Dari segi bahasa gender mempunyai arti yang sama dengan seks yaitu jenis kelamin. Tetapi secara konseptual kedua kata itu dalam perspektif feminisme mempunyai makna yang berbeda. Jenis kelamin adalah sesuatu yang dibawa sejak lahir, oleh sebab itu bersifat alami, kodrat dan tidak bisa dirubah. Sedangkan gender adalah suatu sifat yang melekat pada kaum laki-laki maupun perempuan sebagai hasil konstruksi sosial dan kultural sepanjang sejarah kehidupan manusia.

Gender secara umum digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan laki-laki dan perempuan dari segi sosial-budaya. Sementara itu, sex secara umum digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan laki-laki dan perempuan dari segi anatomi biologi. Istilah sex (dalam kamus besar bahasa Indonesia juga berarti "jenis kelamin") lebih banyak berkontribusi kepada aspek biologis seseorang, meliputi perbedaan komposisi kimia dan hormon dalam tubuh, anatomi fisik, reproduksi, dan karakteristik biologis lainnya. Sementara itu, gender lebih banyak berkonsentrasi kepada aspek sosial, budaya, psikologi, dan aspek-aspek non biologis lainnya.

Pengertian gender yang lebih kongkrit dan lebih operasional dikemukakan oleh Nasaruddin Umar bahwa gender adalah konsep kultural yang digunakan untuk member identifikasi perbedaan dalam hal peran, perilaku dan lain antara laki-laki dan perempuan yang berkembang di dalam masyarakat yang didasarkan pada rekayasa sosial. Lebih lanjut Nasaruddin Umar (2001:35) menjelaskan bahwa penentuan peran gender dalam berbagai sistem masyarakat, kebanyakan merujuk kepada tinjauan biologis atau jenis kelamin. Masyarakat selalu berlandaskan pada diferensiasi antara laki-laki dan perempuan. Organ tubuh yang dimiliki oleh perempuan sangat berperan pada pertumbuhan kematangan emosional dan berpikirnya. Perempuan cenderung tingkat emosionalnya agak lambat. Sementara laki-laki yang mampu memproduksi dalam dirinya hormone testosterone membuat ia lebih agresif dan lebih objektif.

### **2.3 Kesetaraan Gender**

Perbedaan gender sesungguhnya tidaklah menjadi masalah sepanjang tidak melahirkan ketidakadilan gender. Namun yang menjadi persoalan, ternyata perbedaan gender telah melahirkan berbagai ketidakadilan, baik bagi kaum laki-laki dan terutama terhadap kaum perempuan. Faktor yang menyebabkan ketidakadilan gender adalah akibat adanya gender yang dikonstruksikan secara sosial dan budaya. Relasi kuasa dan status ini dijadikan dasar dalam menentukan pola relasi gender. Tidak heran kalau dominasi laki-laki dan sub-ordinasi perempuan dianggap wajar di dalam masyarakat. Perempuan dinilai berpenampilan dan berperilaku lemah lembut, sementara laki-laki berpenampilan dan berperilaku tegas dan jantan dan karenanya memiliki kekuasaan dan status lebih besar.



Secara bahasa “keadilan” berasal dari kata dasar “adil” (just, fair, equitable, legal) yang berarti berpihak pada yang benar dan berpegang pada kebenaran, atau sifat, perbuatan dan perlakuan yang adil (John M. Echols & Hasan Shadily, 1999:4). Dalam kamus bahasa Indonesia kata “adil” yang berarti sama berat, tidak berat sebelah, tidak memihak. Sedangkan keadilan berarti sifat yang adil. “Kesetaraan” berasal dari kata “setara” (matcahing, equal) berarti sejajar (sama tingginya), sepadan, dan seimbang.

Keadilan gender berarti suatu proses dan perlakuan adil terhadap perempuan dan laki-laki. Dengan keadilan gender berarti tidak ada pembakuan peran, beban ganda, subordinasi, marginalisasi, dan kekerasan terhadap perempuan maupun laki-laki. Sedangkan kesetaraan gender (gender equality) adalah posisi yang sama antara laki-laki dan perempuan dalam memperoleh akses, partisipasi, kontrol, dan manfaat dalam aktifitas kehidupan baik dalam keluarga, maupun berbangsa dan bernegara. Kesetaraan yang berkeadilan gender merupakan kondisi yang dinamis, dimana laki-laki dan perempuan sama-sama memiliki hak, kewajiban, peranan, dan kesempatan yang dilandasi oleh saling menghormati dan menghargai serta membantu di berbagai sektor kehidupan (Mufidah Ch, 2008:18).

Untuk mewujudkan keadilan gender sedapat mungkin menghilangkan kesenjangan hubungan dan pembagian kerja antara laki-laki dan perempuan dalam berbagai bidang kehidupan dengan memperhatikan kodrat, harkat, dan martabatnya. Dengan mengetahui kesenjangan dan ketimpangan serta latar belakang munculnya, dapat dijadikan dasar arah pemberdayaan perempuan agar kesetaraan gender terwujud dalam kehidupan sehari-hari. Pemberdayaan perempuan yang tidak dilandasi oleh sikap atau keinginan untuk menciptakan

persaingan yang tidak sehat, tetapi kompetisi yang berkeadilan yang diharapkan karena pada hakekatnya laki-laki dan perempuan berpotensi untuk samasama berusaha dan berprestasi baik mandiri maupun kerjasama lintas gender.

Mufidah Ch (2003:55) mengatakan dengan menyadari pentingnya upaya meningkatkan keadilan gender, dewasa ini fokus penanganannya tidak hanya melibatkan perempuan tapi lebih ditujukan pada keduanya (laki-laki dan perempuan) yang kemudian dikenal dengan istilah “relasi gender”. Dari relasi yang berkeadilan gender maka muncul peran-peran “komunitas” antara keduanya yang dapat dilakukan sepanjang tidak melampaui kodrat keduanya, baik peran domestik maupun peran publik, misalnya merawat dan mendidik anak, mengerjakan pekerjaan rumah tangga, mencari nafkah, pengambilan keputusan, dan sebagainya

## 2.4 Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan motor penggerak keseluruhan kegiatan atau aktivitas untuk mempengaruhi kemauan orang lain dalam upaya mencapai tujuan bersama. Perilaku dan strategi sebagai hasil ketrampilan, sifat, dan sikap yang sering diterapkan seorang pemimpin ketika mencoba mempengaruhi kinerja bawahannya. Demikian juga pentingnya peranan kepemimpinan dalam suatu usaha untuk mencapai tujuan organisasi sehingga dapat dikatakan bahwa sukses atau kegagalan yang dialami dalam suatu organisasi sebagian besar ditentukan oleh kualitas kepemimpinan yang dimiliki oleh orang-orang yang diberikan tugas dalam memimpin organisasi itu. Menurut Kartini Kartono (2005:56), Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki

### 1. Tipe Oktarik

Tipe otokratik akan menampakan diri pula pada perilaku pemimpin yang bersangkutan dalam interaksi dengan pihak lain, dengan para bawahannya dalam organisasi.

Ciri – ciri otokratik

- 1) Menuntut ketaatan penuh dari para bawahannya.
- 2) Dalam menegakan disiplin menunjukan kekakuan
- 3) Bernada keras dalam pemberian perintah atas intruksi
- 4) Menggunakan pendekatan punitive dalam hal terjadinya penyimpangan oleh bawahan

Masalah dalam tipe otoratik ialah bahwa keberhasilan mencapai tujuan dan berbagai sasaran itu semata-mata karena takutnya para bawahan terhadap pimpinannya dan buka berdasarkan keyakinan bahwa tujuan yang telah dirembukan itu wajar dan layak untuk dicapai.

## 2. Tipe Paternalistik

Tipe pemimpin yang Paternalistik banyak terdapat dilingkungan masyarakat yang masaih bersifat tradisional .biasanya seorang pemimpin yang poternalistik mengutamakan kebersamaan.

## 3. Tipe Kharismatik

Tipe pemimpin karismatik adalah seseorang yang dikagumi oleh banyak pengikut meskipun para pengikut tersebut tidak selalu dapat menjelaskan secara kongkrit mengapa orang tertentu itu dikagumi.

## 4. Tipe Laissez Faire

Sikap seorang pemimpin yang Laissez Faire dalam memimpin organisasi dan para bawahannya biasanya adalah sikap yang permisif , dalam arti bahwa para

anggota organisasi boleh saja bertindak sesuai dengan keyakinan dan bisikan hati nuraninya asal saja kepentingan bersama tetap terjaga dan tujuan organisasi tetap tercapai.

#### 5. Tipe Demokratif

Seseorang pemimpin yang demokratik dihormati dan disegani dan bukan ditakuti karena perilakunya dalam kehidupan organisasinya.

### 2.5 Kepala Desa

Menurut Undang-undang Nomor 06 Tahun 2014 tentang Desa, didefinisikan bahwa desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kepala desa berkedudukan sebagai 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.

Menurut Widjaja (2003:27) Kepala Desa merupakan pimpinan penyelenggaraan pemerintah desa berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Jadi Kepala Desa sebagai Kepala

pemerintahan bertanggung jawab atas terselenggaranya pemerintahan desa karena kepala desa yang memegang peran yaitu sebagai wakil rakyat yang terpilih dan dipilih secara langsung oleh masyarakat desa. Kepala Desa harus memiliki kemampuan, bakat, kecakapan, dan fungsi, peran dan tanggung jawab.

Hamalik (2001) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa kepala desa memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa. Hal ini dikarenakan kepala desa memiliki beberapa peran strategis, yaitu:

1. Katalisator:

- Kepala desa harus mampu menumbuhkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelayanan publik yang berkualitas.
- Kepala desa harus mampu menggerakkan inisiatif dan partisipasi masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

2. Fasilitator

- Kepala desa harus mampu menstrukturkan dan mengelola sistem pelayanan publik di desa.
- Kepala desa harus mampu memimpin dan memotivasi aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.
- Kepala desa harus mampu memfasilitasi komunikasi dan interaksi antara masyarakat dan aparatur desa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Pemecah Masalah

- Kepala desa harus mampu mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- Kepala desa harus mampu merumuskan solusi yang tepat dan efektif untuk mengatasi permasalahan tersebut.
- Kepala desa harus mampu mengambil keputusan yang tepat dan berani dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### 4. Komunikator

- Kepala desa harus mampu berkomunikasi secara efektif dengan masyarakat dan aparat desa.
- Kepala desa harus mampu menyampaikan informasi dan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya pelayanan publik yang berkualitas.
- Kepala desa harus mampu menampung aspirasi dan keluhan masyarakat terkait pelayanan publik.

#### 5. Penghubung Sumber

- Kepala desa harus mampu menjadi pemimpin yang visioner dan inspiratif bagi masyarakat dan aparat desa.
- Kepala desa harus mampu membangun komitmen dan kerjasama yang kuat antara masyarakat, aparat desa, dan pihak-pihak terkait lainnya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- Kepala desa harus mampu mengevaluasi dan terus meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa.

Dengan menjalankan peran-peran tersebut secara efektif, kepala desa dapat berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa.

## 2.6 Pelayanan Publik

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik dari perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintah baik individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan didalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Mendefenisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.

2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi.

- a. Bersifat primer dan, adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu- satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
- b. Bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Secara lebih eksplisit dinyatakan oleh Sianipar ‘pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku’, (1999:5).

Menurut Sianipar (1999:14) konsep pelayanan yang berawawasan masyarakat adalah “suatu pemikiran, perencanaan dan pelaksanaan tugas pemerintahan yang berorientasi terhadap pemenuhan kebutuhan, keperluan dan kepentingan masyarakat”.

Untuk itu diperlukan aparatur yang profesional yang memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara memuaskan. Sebagaimana dinyatakan Sianipar bahwa, “pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain”, (1999:15).



Terry Thoha (1998 :43). mengatakan bahwa pelayanan yang memuaskan harus mengandung lima (5) unsur yaitu :

1. Pelayanan yang merata dan sama ( *equaliable service* ).
2. Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya ( *timely service* )
3. Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah barang atau jasa ( *ample service* )
4. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan ( *continous service* )
5. Pelayanan merupakan pelayanan yang selalu meningkatkan kualitas dalam pelayanan ( *progressive* ).

Gespersz menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa/layanan, yaitu:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan;
- 2) Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- 4) Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
- 5) Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
- 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
- 7) Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
- 8) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, informasi;

10) Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya, seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya, (1997:2)

Dengan kata lain, penilaian kualitas pelayanan adalah sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan yang didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

- 1) tangibility, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi;
- 2) realibility, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan;
- 3) responsiveness, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
- 4) assurance, mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan;
- 5) empathy, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan, ( 2002:11).

Dalam pengukuran kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Rangkuti, harus bermula dari mengenali kebutuhan/kepentingan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, (2003:23). Hal ini berarti bahwa gambaran kualitas harus mengacu pada pandangan pelanggan dan bukan pada pihak penyedia jasa, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa. Pelanggan layak menentukan pelayanan itu berkualitas baik atau tidak.

## 2.7 Peneliti Terdahulu

Peneliti melakukan peninjauan pada beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya, Peneliti mengambil lima penelitian dari jurnal sebelumnya yang terkait dengan judul penelitian yang dilakukan.

No .	Nama dan Tahun	Judul	Metode dan Teori	Hasil	Perbedaan
1.	Nur Aini Mayasiana, Nur Hofia, Oktober (2020)	Peranan Kepala Desa Perempuan Dalam Pemberdayaan Masyarakat Di Desa Sidorejo Kecamatan Umbulsari Kabupaten Jember	Metode penelitian kualitatif deskriptif Teknik pengumpulan data : wawancara, observasi dan dokumentasi Teori yang digunakan Soerjono Sokanto (2002) tentang peranan	Berdasarkan hasil penelitian Kepala desa menjalankan perannya dengan baik, sebagaimana yang dapat disimpulkan bahwa peranan kepala desa dalam pemberdayaan masyarakat di desa Sidorejo ada dua yaitu pembangunan fisik dan pembangunan non fisik	Perbedaan pada lokasi penelitian dan obyek penelitian
2.	Istri Nursholikhah	Analisis Kepemimpinan Kepala Desa Perempuan dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Desa Purworejo Kecamatan Wales Blitar	Metode Penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif, Teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi	Berdasarkan hasil penelitian hadirnya Kepemimpinan kepala desa perempuan yang dipilih berdasarkan hasil pemilihan kepala desa (pilkades) seiring berjalannya waktu masyarakat bisa menerima	Perbedaan terdapat pada lokasi dan objek penelitian. Penelitian ini melihat seorang kepemimpinan kepala desa perempuan dalam meningkatkan suatu pelayanan

				hadirnya kepemimpinan kepala desa perempuan, dimana kepala desa perempuan tersebut menggunakan tipe kepemimpinan misionaris dan tipe developer (pembangunan).	masyarakat di desa tersebut.
3.	H. E. Sudirman, Drs, M, S	Peranan Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kepala Desa Telagawetan Kecamatan Telaga Kabupaten Majalengka	Metode penelitian yang digunakan, Penelitian deskriptif kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data : Observasi, wawancara dan angket. Teori yang digunakan tentang kepemimpinan Sondang. P Siagian (1995)	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang didasari dari penyebaran angket yang penyusun sebarkan kepada semua responden, Kepala Desa Talagawetan Kecamatan Talaga Kabupaten Majalengka, yang dimana Kepala Desa juga belum optimal dalam melaksanakan dimensi pelayanan sehingga prosentase pelayanan baru mencapai 61,6 % dan hanya mencapai predikat "cukup".	Perbedaan pada lokasi dan obyek penelitian, Penelitian ini melihat peran kepemimpinan kepala desa dengan teknik-teknik kepemimpinan untuk melihat peranan kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik
4.	Holilah	Fungsi dan Gaya Kepemimpinan Kepala Desa	Metode Penelitian yang digunakan pendekatan	Pada penelitian tersebut memiliki hasil yaitu bahwa	Perbedaan pada penelitian pada perbedaan

		Perempuan di Desa Masaran Banyuates Sampang	kualitatif. Dengan menggunakan teori Gaya kepemimpinan oleh Griffin(2000;10)	fungsi kepemimpinan Kepala Desa Rahma di Desa Masaran, Kecamatan Banyuates, Kabupaten Sampang tidak berjalan sebagaimana mestinya. Karena sebagai pemimpin, dia hanya berfungsi administrasi saja. Hal tersebut disebabkan karena a) pengaruh gender, b) pengaruh budaya patriarkhi dan c) tidak memiliki kemampuan. Gaya kepemimpinan Kepala Desa Rahma Di Desa Masaran, Kecamatan Banyuates, Kabupaten Sampang dikategorikan sebagai gaya kepemimpinan laissez faire, dan gaya kepemimpinan tersebut juga tidak berhasil dikarenakan, pemimpin	lokasi dan obyek penelitian. Peneliti tersebut berfokus pada fungsi dan gaya kepemimpinan saja.
--	--	---	--	--	---

				tidak ikut partisipasi dalam setiap melaksanakan kegiatan.	
5.	1. Alifiulah Utaming sih 2. Wike 3. Harsuko Riniwati	<i>Feminism-Transformasi</i> <i>onal: Praksis</i> Kepemimpinan Kepala Desa Perempuan Di Perdesaan Madura	Pada penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan teori kepemimpinan transformasional oleh Robins & Coulter ,	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penelitian ini menunjukkan bahwa Hj. Iswan Yanti menerapkan dua gaya kepemimpinan. <i>Pertama</i> , Hj. Iswan Yanti menerapkan sifat feminin dalam memimpin pemerintah desa, seperti mengayomi. <i>Kedua</i> , beliau juga mencirikan kepemimpinan transformasional . Dari kedua gaya kepemimpinan tersebut Hj. Iswan Yanti Kepala desa perempuan di Desa Bunder Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan berhasil menjalankan tugasnya sebagai pemimpin.	Perbedaan pada penelitian pada perbedaan lokasi dan obyek penelitian. Penelitian ini melihat gaya kepemimpinan kepala desa perempuan dengan gaya kepemimpinan <i>Feminism-Transformasi</i> .

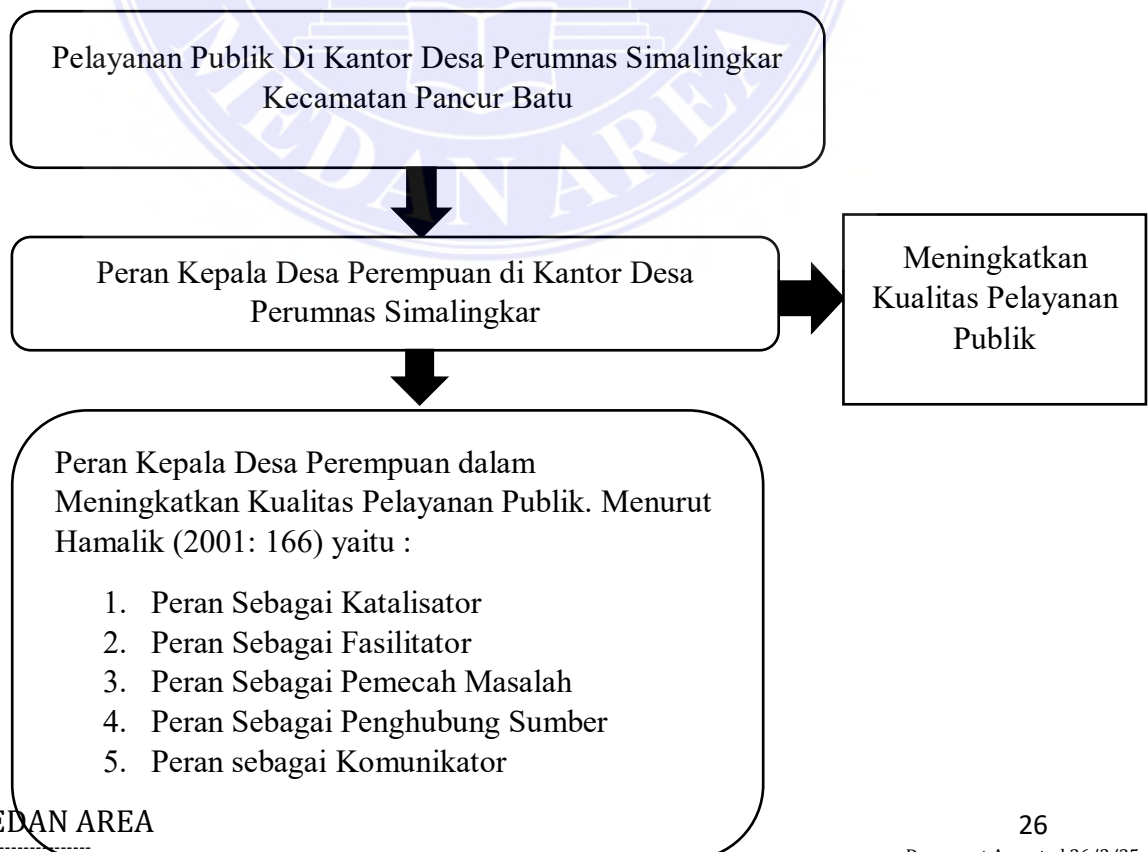
Sumber : Peneliti

Penelitian di atas dijadikan sebagai referensi dalam penelitian yang digunakan penulis dari 5 penelitian terdahulu yang relevan dengan peneliti tersebut

memiliki relevansi persamaan yaitu sama-sama tentang kepemimpinan kepala desa.

## 2.8 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan suatu model sistematis yang digunakan untuk memahami dan menjelaskan hubungan antara konsep-konsep yang berkaitan dengan suatu penelitian. Kerangka berpikir ini membantu peneliti dalam merumuskan hipotesis penelitian dan menentukan metode penelitian yang tepat. Sehubungan dengan teori penanan yang dapat mempengaruhi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik maka sangat diperlukan kerangka berpikir untuk mempermudah peneliti dalam memecahkan masalah.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

*Sumber : Peneliti*





## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang berfokus pada peranan kepala desa perempuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu.

Menurut Fick dalam Gunawan (2018:81) penelitian kualitatif adalah keterkaitan spesifik pada studi hubungan social dengan fakta dari pluralisasi dunia kehidupan. Metode ini diterapkan untuk melihat dan memahami subjek dan objek penelitian yang meliputi orang, lembaga berdasarkan fakta yang tampil apa adanya.

#### 3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kepala Desa Perumnas Simalingkar tepatnya Kecamatan Pancur Batu, Kabupaten Deli Serdang.

#### 3.3. Waktu Penelitian

*Tabel 2 Waktu Penelitian*

No	Uraian Kegiatan	Apr 2024	Mei 2024	Jun 2024	Jul 2024	Ags 2024	Sep 2024	Okt 2024	Nov 2024
1.	Penyusunan Proposal								
2.	Seminar Proposal								
3.	Perbaikan Proposal								
4.	Pelaksanaan Penelitian								
5.	Seminar								

	Hasil								
6.	Revisi Skripsi								
7.	Sidang Meja Hijau								

**Sumber : Peneliti**

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019:296), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian, tujuan utama dari penelitian yaitu untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan memperoleh data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, dilakukan dengan cara :

a) Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2017:226), observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Menurut Marshall (dalam Sugiyono, 2008:226) menjelaskan bahwa “melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut”.

Dalam penelitian ini, jenis observasi yang digunakan oleh peneliti adalah observasi partisipan pasif, yaitu dimana peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat secara langsung dalam kegiatan tersebut. Observasi dilakukan di Kantor Desa Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu.

b) Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dimana percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2016:186). Wawancara dalam penelitian ini menggunakan pedoman atau langkah-langkah yang akan di persiapkan yaitu membuat beberapa pertanyaan seputar dengan objek yang akan diteliti kepala desa, pegawai, dan masyarakat dengan menggunakan alat seperti buku, alat tulis, handphone, dan sebagainya.

c) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2008:240) “dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu”. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Sugiyono (2008:240) menjelaskan hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan menjadi lebih dapat dipercaya apabila didukung dengan adanya dokumen.

### 3.5. Informan Penelitian

Informan Penelitian merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan suatu Informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian, Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

Adapun yang menjadi Informan pada Penelitian tersebut yaitu:

1) Informan Kunci

Informan kunci adalah individu yang memiliki pengetahuan dan wawasan mendalam tentang topik penelitian tertentu. Mereka memainkan peran penting dalam penelitian kualitatif, terutama dalam membantu peneliti memahami konteks dan makna di balik data yang dikumpulkan. Adapun informan kunci dalam

penelitian ini adalah Kepala Desa Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu yaitu Ibu Serinawati Br Sembiring

## 2) Informan Utama

Informan utama adalah orang yang dapat memberikan informasi secara mendalam mengenai permasalahan-permasalahan yang akan diteliti namun dalam melakukan pencatatan data observasi bukanlah sekedar mencatat tapi juga mengadakan observasi yang reliabilitasnya dapat dipertahankan semaksimal mungkin. Informan utama dalam penelitian ini yaitu Staff/ Pegawai Kantor Desa Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu (Mia Atikah , SE dan Nur Intan Sari,S.Pd)

## 3) Informan Tambahan

Informan tambahan merupakan orang yang memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap terkait dengan penelitian ini. Informan tambahan dalam penelitian ini yaitu mewakili masyarakat Desa Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu ( Ibu Hennywaty Br Tarigan).

### **3.6. Teknik Analisa Data**

Pada penelitian tersebut metode, langkah-langkah yang digunakan dalam menganalisis data adalah :

#### 1. Reduksi Data

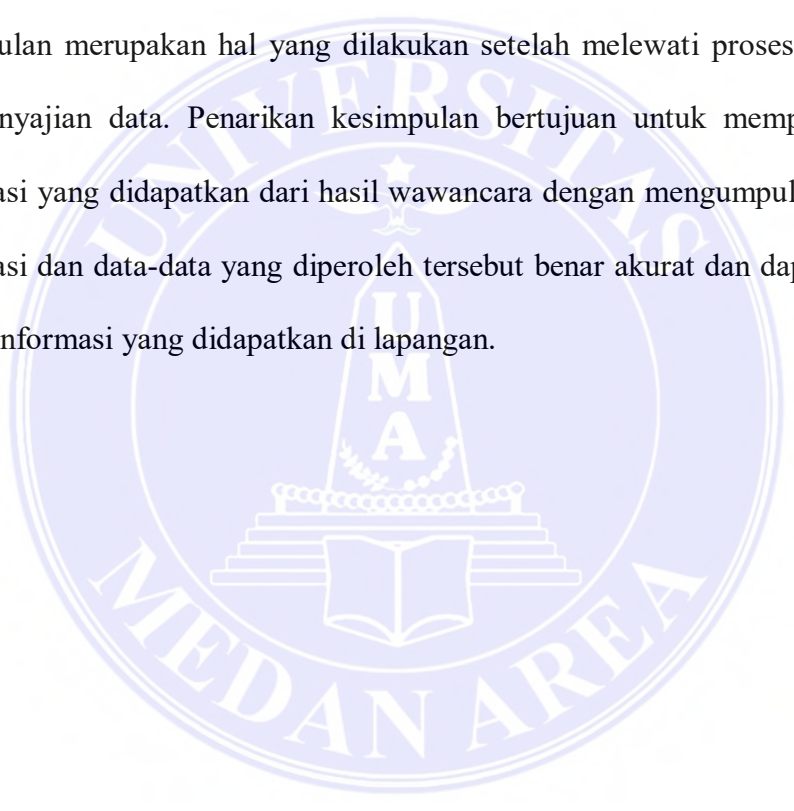
Reduksi data adalah data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka dari itu perlu dicatat secara rinci dan teliti. Mereduksi data berarti juga merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan data informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan, biasanya dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori dan sejenisnya.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Teknik analisis data yang berikutnya adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan hal yang dilakukan setelah melewati proses reduksi data dan penyajian data. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk memperjelas hasil informasi yang didapatkan dari hasil wawancara dengan mengumpulkan berbagai informasi dan data-data yang diperoleh tersebut benar akurat dan dapat dipercaya sesuai informasi yang didapatkan di lapangan.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang ditentukan dilapangan yang sudah disajikan dan didiskripsikan pada bab sebelumnya, maka bab V ini penulis menyimpulkan serangkaian hasil analisis data yang bertujuan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian yang berjudul Peranan Kepala Desa Perempuan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu.

Pada Peran Sebagai Katalisator, pada peran kepala desa Perumnas Simalingkar ini sudah baik dalam menjalankan tugasnya sebagai pemimpin di kantor Desa. Peran sebagai Fasilitator, Kepala Desa cukup baik dalam perannya dalam memberikan motivasi, kemudahan kepada bawahan sampai dengan arahan yang jelas, hendaknya untuk menunjang hasil kerja yang maksimal. Peran Sebagai Pemecah Masalah, kepemimpinan Kepala Desa sudah sesuai prosedur dalam memecahkan permasalahan yang terjadi dari mulai melakukan mengumpulkan para pegawainya dan mendengarkan masing-masing masukan dari pegawainya. Peran sebagai komunikator, Peran Kepala Desa sebagai komunikator sangat baik dimana beliau dapat mendorong kinerja para pegawainya untuk lebih maksimal dalam memberikan suatu pelayanan pada masyarakat. Peran sebagai Penghubung Sumber, dalam menjalankan peran ini kepala desa selaku pemimpin selalu menjadi penghubung antar pihak-pihak yang terlibat dalam organisasi desa yang mengalami kendala.

## 5.2 Saran

1. Kepemimpinan Kepala Desa Perempuan Di Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu sebagaimana yang sudah diuraikan sudah cukup baik, namun hendaknya lebih tegas dalam meningkatkan kedisiplinan pegawainya, berdasarkan temuan dari penulis mengenai kedisiplinan pegawai masih kurang, didapati kehadiran dari aparatur Desa di atas pukul 09.00 ini hendaknya dapat menjadi perhatian Pemerintah Desa Perumnas Simalingkar untuk lebih tegas dalam kedisiplinan pegawainya, agar supaya apa yang menjadi tugas dari pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat, serta seluruh kegiatan Birokrasi yang di Kantor Desa Perumnas Simalingkar dapat berjalan dengan baik.
2. Diharapkan kepemimpinan perempuan dalam jabatan publik dapat dipertahankan dan akan lebih baik lagi kepemimpinan perempuan tersebut dapat ditingkatkan lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- A.W. Widjaja. (2003), Otonomi Desa. Jakarta : Pt Raja Grafindo Persada
- Hadari H. Nawawi. (2006), Kepemimpinan Memferifikasi Organisasi, Gaja Mada Universitas, Yogyakarta
- Kartini Kartono. (2014). Pemimpin dan Kepemimpinan. PT.Grafindo Persada, Jakarta.
- Levinso dan Soekanto, 2009:213, Peranan, Edisi Baru Rajawali Pers, Jakarta
- Siagian, Sondang P. (2012). Administrasi Pembangunan. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, LP. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara
- Soerjono, Soekanto. (2009). Peranan Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. (2008). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta. Todaro

### Jurnal

- Anwar, K., & Yusuf, H. (2023). Gaya Kepemimpinan Perempuan dalam Proses Kemajuan Pembangunan di desa. *Jurnal Strategi Dan Bisnis*, Vol. 11,(1), 29–40.
- Curtinawati, R. F. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dan Gaya Kepemimpinan Kepala Desa (Studi Pada Bidang Pelayanan Kependudukan Di Kantor Desa Semen Kabupaten Kediri). *Irpia: Jurnal Ilmiah Riset Dan Pengembangan*, 8. <https://ejournal.irpia.or.id/index.php/irpia-jurnal/article/view/191>
- Hidayat, N. (2022). Kesetaraan Gender Dalam Ruang Publik Menurut Pandangan M.Quraish Shihab Dalam Buku Perempuan. 19(2).8338, 15–16. <https://repository.uin-suska.ac.id/60096/>
- Holilah. (2014). Fungsi Dan Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Perempuan Di Desa Masaran, Banyuwates. *Jurnal Review Politik*, 4(1), 119–132.
- Jenggawah, K., & Jember, K. (2024). *KABUPATEN JEMBER LEADERSHIP STYLE OF VILLAGE HEAD IN IMPROVING PUBLIC SERVICES IN SRUNI VILLAGE , JENGGAWAH DISTRICT , JEMBER REGENCY*. 1(1), 39–47.
- Lubis, R., & Triadi, I. (2024). Menganalisis Kesetaraan Gender Dalam Perspektif Konstitusi (Studi Tentang Perlindungan Hak Asasi Manusia). *Indonesian Journal of Law and Justice*, 1(4), 12. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v1i4.2687>
- Manguntara, L., & Cahyadi, A. (2022). Peran Pemimpin dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Holimombo Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(9), 1087–1093.



- Mulyadi, M. (2013). *PeneJurnal Studi Komunikasi dan Medialitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya*. 15(1), 128. <https://doi.org/10.31445/jskm.2011.150106>
- Naiborhu, M., Laia, A. A., Siahaan, O. T. L. U., Perangin angin, S. F., & Situmorang, M. (2023). Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Suatu Keberhasilan Pelayanan Publik. *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana*, 5(1), 962. <https://doi.org/10.46930/jurnalrectum.v5i1.2850>.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Perspektif*, 8(1), 32–38. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i1.2543>
- Sudirman. (2014). Peran kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor kepala desa talagawetan kecamatan talaga kabupaten majalengka. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, VII(1), 58–87
- Sineke, A., Gosal, R., & Lopian, M. (2017). Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Atoga Timur Kecamatan Motongkad. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Sulistyowati, Y. (2021). Kesetaraan Gender Dalam Lingkup Pendidikan Dan Tata Sosial. *IJouGS: Indonesian Journal of Gender Studies*, 1(2), 1–14. <https://doi.org/10.21154/ijougs.v1i2.2317>

#### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

## LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA

Adapun yang akan peneliti wawancarai dalam penelitian ini yaitu Serinawati Sembiring selaku Kepala Desa Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu, Staff Kantor Desa, Masyarakat Desa Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu.

Pertanyaan yang akan penulis ajukan kepada Kepala Desa Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu adalah:

### 1. Peran Sebagai Katalisator

1. Apa strategi yang anda terapkan untuk menggerakkan perubahan positif dalam masyarakat terkait pelayanan public?
2. Bagaimana anda menginspirasi atau memotivasi masyarakat dan staff untuk meningkatkan kualitas pelayanan public?
3. Bagaimana anda dapat memastikan bahwa pelayanan public di Desa sudah memenuhi standart yang di tetapkan?
4. Menurut anda dengan adanya perbedaan gender dalam hal kepemimpinan apakah hal tersebut mempengaruhi kepemimpinan anda?

### 2. Peran Sebagai Fasilitator

1. Apa strategi yang anda terapkan dalam memastikan bahwa kepentingan masyarakat diakomodasi dalam proses pengambilan keputusan?
2. Dalam memutuskan suatu keputusan apakah anda memilih menggunakan keputusan pribadi?
3. Bagaimana usaha anda dalam mengembangkan hak kebebasan berfikir dan berpendapat yang dimiliki oleh para pegawai?
4. Dalam memutuskan suatu keputusan apakah anda memilih menggunakan keputusan pribadi?

### 3. Peran Sebagai Pemecah Masalah

1. Bagaimana tanggapan anda dalam menanggapi keluhan masyarakat dalam pelayanan public?
2. Jika ada terjadi masalah dalam organisasi yang anda pimpin apakah anda menjadi penengah atau memilih bantuan orang lain?

### 4. Peran Sebagai Komunikator

1. Bagaimana anda membangun komunikasi dan kerjasama dengan perangkat desa dan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik?
2. Bagaimana respon masyarakat terhadap upaya komunikasi tersebut dan apa yang anda lakukan untuk memastikan bahwa pesan-pesan/informasi tersebut dipahami dengan baik oleh masyarakat?

### 5. Peran Sebagai Penghubung Sumber

1. Bagaimana anda menjalin hubungan dengan instansi pemerintah, masyarakat dan pihak swasta untuk mendukung pelayanan publik?
2. Bagaimana anda mengelola hubungan dengan pihak eksternal (pemda, LSM, Sektor swasta) untuk meningkatkan pelayanan public di Desa?

Pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan penulis kepada staff kantor Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu adalah

1. Bagaimana strategi anda dalam menyelaraskan visi dan misi pemimpin anda dalam bekerja agar dapat mencapai tujuan organisasi yang diinginkan?
2. Jika anda merasa kesulitan mengerjakan pekerjaan, apakah beliau bersedia membantu?
3. Bagaimana cara beliau dalam mengambil keputusan suatu masalah?
4. Bagaimana cara yang dilakukan pimpinan untuk menyelesaikan masalah tersebut?
5. Bagaimana cara pimpinan menyampaikan kritik dan saran terhadap kinerja pegawai?
6. Menurut anda apakah pimpinan selalu memberi pengarahan terhadap bawahan itu perlu dalam sebuah organisasi?
7. Apakah anda mengikuti atau memperhatikan petunjuk yang diberikan oleh pimpinan tentang seharusnya anda dalam menyelesaikan suatu pekerjaan?
8. Apakah pembagian kerja pegawai sudah sesuai dengan jobdesk masing- masing?

Pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan penulis kepada masyarakat Desa Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu adalah

1. Sejauh mana perkembangan desa setelah dipimpin oleh kepala desa wanita pertama di Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu ini ?
2. Bagaimana pendapat anda tentang kepemimpinan yang diterapkan kepala desa wanita ?
3. Menurut anda pada masa kepemimpinan kepala desa wanita ini pelayanan di kantor desa semakin baik?
4. Berapa lama waktu yang dibutuhkan para pegawai untuk memproses atau mengerjakannya?
5. Apakah para pegawai datang tepat waktu sesuai jam buka atau jam pelayanan kantor desa?
6. Apakah anda pernah memberikan kritik dan saran mengenai kinerja pegawai?

## LAMPIRAN



### Dokumentasi Wawancara dengan Kepala Desa dan Staff Kantor Desa Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu



### Wawancara dengan Informan Kunci : Kepala Desa Perumnas Simalingkar (Ibu Serinawati Br Sembiring)



**Wawancara dengan Informan Utama : Staff/Pegawai Kantor Desa  
Perumnas Simalingkar (Ibu Mia Atikah : Kepala Seksi Pemerintahan ;  
Ibu Nur Intan : Kepala Seksi Pelayanan)**



**Situasi Dan Kondisi Diruangan Kepala Desa Perumnas Simalingkar**



**Gambar Depan Kantor Kepala Desa Perumnas Simalingkar**



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II Jalan Seliabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

Nomor : 1838/FIS.0/01.10/VII/2024  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Medan, 5 Juli 2024

Kepada Yth.  
**Kepala Desa Perumnas Simalingkar**  
**Di Tempat**

Dengan hormat,  
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Abigael Br Bangun  
NIM : 208520031  
Program Studi : Administrasi Publik

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Kepala Desa Perumnas Simalingkar untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

*"Peranan Kepala Desa Perempuan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Perumnas Simalingkar Kecamatan Pancur Batu"*

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dekan,



Tembusan  
1. Ka. Prodi Administrasi Publik  
2. Mahasiswa ybs  
3. Arsip





**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG**

**KECAMATAN PANCUR BATU**

**DESA PERUMNAS SIMALINGKAR**

Jl. Damar III No.1 Perumnas Simalingkar Kode Pos 20353

Nomor : 145/ 621 /Ist-PS/2024 Perumnas Simalingkar, 12 Agustus 2024  
Sifat : - Kepada Yth;  
Perihal : Selesai Melaksanakan RISET Bpk/Ibu DEKAN I  
di Lingkungan Kantor Desa UNIVERSITAS MEDAN AREA  
Perumnas Simalingkar di -

TEMPAT.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan Surat UNIVERSITAS MEDAN AREA Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Medan Nomor : 1838/FIS.0/01.10/VII/2024, tertanggal 05 Juli 2024 Perihal Permohonan Izin Pengambilan Data / Riset di Lingkungan Kantor Desa Perumnas Simalingkar, atas nama :

Nama Lengkap : ABIGAE BR. BANGUN  
NIM : 208520031  
Jenis Kelamin : PEREMPUAN  
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK  
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Judul Skripsi : "PERANAN KEPALA DESA PEREMPUAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA PERUMNAS SIMALINGKAR KECAMATAN PANCUR BATU ."

Benar lanya telah selesai Melaksanakan RISET di Lingkungan Kantor Desa Perumnas Simalingkar guna melengkapi persyaratan penyelesaian studinya melalui Penyusunan Skripsi.

Demikian surat ini disampaikan dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Desa Perumnas Simalingkar

