

**PERANAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR DESA SAMPALI KECAMATAN PERCUT
SEI TUAN**

SKRIPSI

OLEH :

AYU KRISTINA SITUMEANG

178510029



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

**PERANAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK
DI DESA SAMPALI KECAMATAN PERCUT SEITUAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Di
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area**

**OLEH:
AYU KRISTINA SITUMEANG
178510029**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peranan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik
di Desa Sampali Kecamatan Percut Sei Tuan
Nama : Ayu Kristina Situmeang
Npm : 178510029
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh :
Komisi Pembimbing


Dr. Beby Mashito Batubara, S.Sos, M.AP
Pembimbing I


Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, M.IP
Pembimbing II

Mengetahui


Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, M.IP
Dekan


Dr. Eni Kurniaty, S.Sos, M.IP
Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Tanggal Lulus : 2 September 2024

LEMBARAN PERNYATAAN KARYA ASLI

Saya menegaskan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana adalah hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dari skripsi ini yang saya kutip dari karya orang lain telah saya sertakan dengan sumbernya secara jelas, sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya siap menerima konsekuensi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di masa mendatang terbukti terjadi plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 02 September 2024



LEMBARAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai anggota akademis Universitas Medan Area, saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Kristina Situmeang

NPM : 178510029

Program Studi: Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi kemajuan ilmu pengetahuan, saya setuju untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non Eksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul "Peranan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Sampali Kecamatan Percut Sei Tuan". Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Medan Area berhak untuk menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 02 September 2024

Yang menyatakan



Ayu Kristina Situmeang
178510029

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

ABSTRAK

“PERANAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SAMPALI KECAMATAN PERCUT SEITUAN”

Skripsi yang berjudul "Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa Sampali Tahun 2023" (studi kasus Kantor Desa Sampali, Kecamatan Percut Sei Tuan, Deli Serdang, Sumatra Utara) telah disusun oleh Ayu Kristina Situmeang dengan NPM 178510029.

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dan merupakan jenis penelitian deskriptif. Responden yang terlibat meliputi Kepala Desa Sampali, para pegawai kantor desa seperti Sekretaris Desa, Kepala Urusan Umum (KAUR Umum), Kepala Urusan Pemerintahan (KASI Pemerintahan), dan juga masyarakat desa Sampali. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pegawai dan masyarakat selama satu bulan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh peran kepemimpinan, termasuk dalam konteks organisasi pemerintahan di tingkat desa. Kepemimpinan kepala desa berperan penting dalam menentukan keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang peran kepemimpinan kepala desa dalam pelayanan publik di Sampali, Kecamatan Percut Sei Tuan. Berdasarkan hasil penelitian, kepala desa telah berhasil menjalankan perannya hal ini tercermin dari kemampuan kepala desa dalam memberikan arahan, motivasi, dan membangkitkan semangat kerja pegawai untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Kepala Desa, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The thesis entitled "The Role of the Village Head in Improving Public Services at the Sampali Village Office in 2023" (case study of the Sampali Village Office, Percut Sei Tuan District, Deli Serdang, North Sumatra) has been prepared by Ayu Kristina Situmeang with NPM 178510029.

This research aims to explore the role of the Sampali village head in improving the quality of service to the community at the village office, with the hope that the services provided by the village head will be better. This research applies a qualitative approach and is a type of descriptive research. Respondents involved included the Head of Sampali Village, village office employees such as the Village Secretary, Head of General Affairs (KAURGeneral), Head of Government Affairs (KASI Government), and also the Sampali village community. Data was collected through interviews with employees and the community for one month in the field, then analyzed descriptively using a qualitative approach. The research results show that the success of an organization in achieving its goals is greatly influenced by the role of leadership, including in the context of government organizations at the village level. The leadership of the village head plays an important role in determining success in improving the quality of public services. This research aims to dig deeper into the leadership role of village heads in public services in Sampali, Percut Sei Tuan District. A qualitative approach was used to explore the issues that are the focus of this research. Based on the research results, the village head has succeeded in carrying out his role as an effective catalyst at the village office. This is reflected in the village head's ability to provide direction, motivate and raise employee morale to provide maximum service to the community.

Keywords: *Leadership, Village Head, Public Service.*

TELAH DIVALIDASI PUSBA UMA
SEBAGAI SYARAT BERKAS SIDANG

TANGGAL

PARAF

24/07/2024



RIWAYATHIDUP

Penulis yang bernama lengkap Ayu Kristina Situmeang, lahir di Medan, Kabupaten Sumatra Utara pada tanggal 31 Desember 1997, adalah anak ketiga dari tujuh bersaudara dari Ayah Ramlan Situmeang dan Ibunda Jestik Br Hutabarat.

Penulis telah menempuh pendidikan di SD Swasta Agios Nikitas, SMP Swasta Marisi Medan, dan SMA Negeri 3 Medan. Pada tahun 2017, penulis melanjutkan pendidikannya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area dengan program studi Ilmu Pemerintahan.

Selama menempuh studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, penulis aktif terlibat dalam kegiatan organisasi di dalam kampus sebagai anggota IKAMITA (Ikatan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan) dan IMABATO (Ikatan Mahasiswa Batak Toba) di Universitas Medan Area. Selain itu, penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di kantor BPPRD Sumut (Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Sumatra Utara) serta melakukan riset lapangan untuk Skripsi di Kantor Kepala Desa Sampali untuk memperoleh gelar sarjana.

KATAPENGANTAR

Dengan rasa syukur dan penghargaan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasihdankarunia-Nya yang telah memberikanrahmat sehingga saya dapat menyelesaikan proposal skripsi ini tepat pada waktunya.

Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana peran kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali, yang terletak diJl. Irian Barat No.30. Penelitian ini disusun berdasarkan kondisi dan realitas yang ada di lapangan.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dan memberikan bantuan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini. Penulis mendapatkan banyak semangat dan bimbingan dari berbagai pihak selama melakukan penelitian skripsi ini, yang akan penulis sebutkan satuper satu sebagai berikut:

1. KetuaYayasanH. AgusSalimSiregar UniversitasMedanArea
2. Bapak **Prof. Dr. Dadan Ramadan, M.Eng, M.Sc.** Selaku Rektor Universitas Medan Area
3. Bapak **Dr. Walid Musthafa S.,S.Sos., M.IP.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area dan sekaligus dosen pembimbing II penulis.
4. Bapak **Dr. Selamat Riadi M.I.Kom** Selaku wakil Dekan Bidang AkademikFakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Medan Area.
5. Ibu **Dr. Novita Wulandari,S.ST., M.Si** Selaku ketua program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Medan Area.
6. **IbuBebyMashitoBatubara,S.Sos,M.AP**SelakudosenpembimbingI

yangtelahbanyakmemberikanbimbingandanarahankepadapenulis

7. Bapak**FahrulAzmi,S.Sos,M.AP**Selakusekretarispenulis
8. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan pegawai Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area
9. Bapak Kepala Desa Muhammad Ruslan, Selaku pimpinan di Kantor Desa Sampali
10. Bapak dan mama tersayang yang sangat memberi semangat dankasih saying yang tidak berkesudahan kepada penulis, memberi materi dan non materi perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan menulis skripsi ini sebaik yang penulis mampu
11. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu atas dukungan kerjasama dan doa yang telah diberikan penulis mengucapkan banyak terimakasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki ruang untuk perbaikan, olehkarena itupenulis mengharapkanmasukandansaranyang membangununtuk menyempurnakan laporan ini. Penulis juga berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan juga bagi para pembaca. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberkati kita semua. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Medan,02 September 2024

Ayu Kristina Situmeang

DAFTAR ISI ABSTRAK	i
RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
11.1	LATAR
BELAKANG	1
11.2	RUMUSAN
MASALAH	8
11.3	TUJUAN
PENELITIAN	8
11.4	MANFAAT
PENELITIAN	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep dan Teori Peranan	10
2.2 Konsep Kepemimpinan Kepala Desa	12
2.3 Kepala Desa.....	13
2.4 Tipe Kepemimpinan Kepala Desa	14
2.5 Fungsi Kepemimpinan Kepala Desa.....	15
2.6 Indikator Pendorong Kepemimpinan Kepala Desa	17
2.7 Indikator Pendorong Kepemimpinan Kepala Desa	19
2.8 Konsep Pelayanan Publik.....	21
2.9. Kualitas Pelayanan Publik	22

2.10. KerangkaBerpikir.....	23
2.1.1 PenelitianTerdahulu	26
BABIIIMETODEPENELITIAN	29
3.1 JenisPenelitian	29
3.2 SifatPenelitian.....	30
3.3 LokasiPenelitian.....	30
3.4 Waktu Penelitian.....	31
3.5 InformanPenelitian.....	31
3.6. TeknikPengumpulanData	32
3.7. MetodeAnalisisData.....	35
BABIVHASILDAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 HasilPenelitian.....	37
4.1.1 SejarahDesa	37
4.1.2 GambaranUmum	38
4. 2Pembahasan	47
4.2.1 PembuatanKTP.....	47
4.2.1.1 DaftarKTP	48
4.2.1.2 PelatihanDesa.....	48
4.2.1.3 SuratKeteranganLahir.....	50
4.2.1.4 PerubahanDataKartuKeluarga.....	50
4.2.1.5 PengurusanSuratKematian.....	50
4.2.1.6 APBDDesa.....	51
4.2.1.7 JaringanAspirasiRakyat	51
4.2.1.8 LaporanPemerintahDesa	51
4.2.1.9 PelayananPublikTransfaransi.....	52

4.2.2 Pelayanan Publik Akuntabilitas.....	53
4.2.3 Pelayanan Publik Kondisional	55
4.2.4 Pelayanan Publik Kesamaan Hak	55
BAB V PENUTUP.....	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	62



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Kepala Kampung atau Kepala Desa Sampali	37
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	25
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	46



DAFTARLAMPIRAN

LAMPIRAN1PEDOMANOBSERVASI.....	62
LAMPIRAN2PEDOMANWAWANCARA.....	62
LAMPIRAN3.....	62
LAMPIRAN4SURATBALASANRISET.....	62
LAMPIRAN5PEDOMANOBSERVASI.....	62
LAMPIRAN6HASILWAWANCARA(INFORMANKUNCI)	62



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATARBELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Di Indonesia, kepala desa memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Sebagai pemimpin dan pengelola pemerintahan desa, kepala desa bertanggung jawab untuk merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi berbagai program yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Desa Sampali, yang terletak di Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, merupakan salah satu desa yang mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Dengan pertumbuhan penduduk yang signifikan dan meningkatnya kebutuhan masyarakat, peranan kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik menjadi semakin penting. Kepala desa tidak hanya berfungsi sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah, serta sebagai fasilitator dalam pelaksanaan program-program pembangunan.

Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi oleh kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik. Beberapa di antaranya adalah minimnya sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, serta kurangnya partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan dan pelaksanaan program. Selain itu, masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan realisasi pelayanan yang diberikan, yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan dan apatisme di kalangan warga.

Pentingnya peranan kepala desa dalam konteks ini mendorong perlunya penelitian yang lebih mendalam mengenai strategi dan upaya yang dilakukan oleh kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, serta mencari solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

Salah satu desa yang memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah Sampali. Desa ini memiliki masyarakat yang aktif dan sumber daya alam yang melimpah. Tetapi ada beberapa masalah yang masih menjadi masalah dalam pelayanan publik, seperti kurangnya Transparansi dan Akuntabilitas: Masyarakat Desa Sampali masih kurang mendapatkan informasi tentang program desa, penggunaan anggaran, dan kinerja pemerintah, yang dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Keterbatasan Sumber Daya: Desa Sampali tidak memiliki banyak sumber daya, baik finansial maupun sumber daya manusia, yang dapat menghambat upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kurangnya Partisipasi Masyarakat: Masyarakat Desa Sampali belum sepenuhnya terlibat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan publik, yang dapat menyebabkan program desa tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini berfokus pada peran kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali. Studi ini bertujuan untuk Mengevaluasi peran kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali, menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan saran untuk meningkatkan peran kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan publik di tingkat desa, serta menjadi referensi bagi kepala desa lainnya dalam upaya meningkatkan pelayanan di wilayah mereka. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi akademisi, tetapi juga bagi praktisi dan masyarakat luas.

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (UU Desa) menyebutkan bahwa Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kepala desa adalah pemimpin tertinggi di tingkat desa dan memiliki peran penting dalam mengelola dan mengembangkan desanya, termasuk meningkatkan pelayanan publik bagi warganya. Pelayanan publik yang baik di tingkat desa sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat, jadi penelitian tentang peran kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali menarik untuk dilakukan.

Desa didefinisikan sebagai suatu wilayah yang dihuni oleh sekelompok orang yang saling mengenal, hidup bergotong royong, dan memiliki sistem pemerintahan sendiri (Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa). Sebagai pemimpin tertinggi di tingkat desa, kepala desa memiliki peran penting dalam mengelola pemerintahan desa dan melaksanakan pembangunan. Memberikan

pelayanan publik yang baik kepada masyarakat desa adalah salah satu tugas dan fungsi utama kepala desa.

Semua bentuk layanan, termasuk barang publik dan layanan publik, harus disediakan dan dilaksanakan oleh lembaga pemerintah pusat, daerah, serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi peraturan yang berlaku (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003). Pembangunan desa sangat bergantung pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa. Namun demikian, masih ada banyak masalah pelayanan publik di tingkat desa. Beberapa masalah yang sering ditemui antara lain, Kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk mendukung pelayanan publik di desa Rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam menilai dan mengawasi pelayanan publik desa Minimnya anggaran desa yang dialokasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu, peran kepala desa menjadi sangat penting dalam mengatasi berbagai masalah dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa. Sebagai pemimpin tertinggi di tingkat desa, kepala desa harus mampu memobilisasi seluruh potensi yang ada di desa untuk memberikan pelayanan publik yang baik, efisien, dan efektif bagi masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian mengenai "Peranan Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik" menjadi sangat penting. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi peran-peran yang dimainkan oleh kepala desa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa mereka, kendala yang mereka hadapi, dan cara terbaik untuk memaksimalkan peran tersebut.

Dalam menjalankan urusan rumah tangga desa, melakukan pembinaan,

pembangunan masyarakat desa, dan membina perekonomian desa, aparatur desa harus mampu melaksanakan tugasnya. Hal ini penting karena masyarakat desa telah berkembang dengan berbagai kegiatan yang memerlukan aparatur pemerintah yang profesional (Undang-Undang No 6 Tahun 2014 tentang Desa, Bab 1, Pasal 2).

Kepala desa dapat berfungsi sebagai teladan atau contoh yang baik bagi masyarakatnya. Desa akan berubah ke arah yang lebih baik jika memiliki pemimpin yang mampu meningkatkan pelayanan publik. Suatu organisasi yang memiliki kualitas SDM yang tinggi diharapkan dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Ini dapat dicapai melalui lingkungan kerja yang menyenangkan, yang dipengaruhi, antara lain, oleh jenis kepemimpinan yang tepat. Karena manusia memiliki keterbatasan dan kelebihan tertentu, mereka membutuhkan kepemimpinan. Di sinilah kebutuhan akan pemimpin muncul.

Moral, kepuasan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja, dan terutama tingkat prestasi organisasi dipengaruhi oleh pemimpin. Kemampuan dan keterampilan pengarahan adalah faktor penting dalam keberhasilan suatu organisasi. Organisasi akan lebih mampu memilih pemimpin yang berkualitas. Jika organisasi dapat menemukan perilaku dan metode tersebut, mereka dapat dipelajari. (Konssen, tahun 1993. :Rival,verthza;.Arviyan Arifin 2009)

Dalam organisasi pemerintahan, kesuksesan atau kegagalan dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan. Melalui kepemimpinan yang baik dan dukungan pemerintahan yang memadai, tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat terwujud. Sebaliknya, kelemahan dalam kepemimpinan merupakan salah satu penyebab merosotnya kinerja birokrasi di Indonesia (Istianto, 2009:2).

Cara seorang pemimpin mengarahkan, mendorong, dan mengatur seluruh kelompok dikenal sebagai kepemimpinan. Di dalam kelompok atau organisasinya untuk mencapai tujuan organisasi dengan memanfaatkan masyarakat sebaik mungkin. Dengan meningkatkan mutu pelayanan, artinya hasil kerja seseorang atau aparatur desa tercapai dalam mencapai tujuan organisasi.

Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011:12) adalah melayani keperluan orang lain atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan kualitas pelayanan; lebih baik pelayanan diberikan kepada masyarakat, lebih percaya masyarakat pada pemerintahan. Akibatnya, peran masyarakat dalam kegiatan pelayanan di desa Sampali akan meningkat. Hal ini mendorong penulis untuk menyelidiki masalah kepemimpinan kepala desa yang berkaitan dengan seberapa baik pelayanan masyarakat diberikan. Hingga saat ini, salah satu masalah manajemen yang masih menarik untuk dibicarakan adalah kepemimpinan. Kepemimpinan sangat strategis dan penting untuk mencapai tujuan.

Visi-misi dan tujuan organisasi adalah salah satu alasan yang mendorong orang untuk melihat bagaimana kepemimpinan Kepala Desa Sampali bekerja. Mereka yang bertanggung jawab dan mampu mengendalikan anggota tim mereka sangat penting bagi suatu organisasi. Oleh karena itu, seorang pemimpin atau kepala desa akan dianggap sebagai pemimpin jika ia memiliki kemampuan untuk mempengaruhi dan mengarahkan bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk meningkatkan citra, kerja, dan kinerja pemerintahan menuju profesionalisme dan mendukung pemerintahan yang baik, perlu ada

kesepakatan pandangan dan arah bagi segenap jajaran pegawai pemerintah. Pandangan ini harus digunakan sebagai pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas manajerial dan operasional di seluruh bidang tugas dan unit organisasi pemerintah.

Salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat desa adalah pelayanan publik. Desa, sebagai unit pemerintahan terkecil, memiliki peran strategis dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik akan mendorong pembangunan desa secara berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat.

Sebagai pemimpin tertinggi di Desa Sampali, kepala desa bertanggung jawab untuk mengatur berbagai kegiatan pelayanan kepada masyarakat dan mengelola sumber daya yang ada. Perannya sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali. Namun, dalam kehidupan nyata, banyak masalah yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ada ruang untuk perbaikan, seperti yang ditunjukkan oleh sejumlah keluhan masyarakat tentang pelayanan publik, termasuk proses administrasi yang lamban, kurangnya transparansi, dan kurangnya fasilitas pendukung. Kepala desa harus proaktif dalam menemukan masalah dan mencari solusi. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan publik di tingkat desa, serta menjadi referensi bagi kepala desa lainnya dalam upaya meningkatkan pelayanan di wilayah mereka. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi akademisi, tetapi juga bagi praktisi dan masyarakat luas.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah bertujuan untuk mengungkapkan pokok-pokok pikiran

tentang dasar masalah secara sistematis dan jelas. untuk memudahkan penelitian ini dengan menemukan cara yang jelas untuk menginterpretasikan latar belakang dan fakta-fakta di atas. Berdasarkan penjelasan tersebut, muncul sebuah pertanyaan yang perlu dikaji dan didiskusikan, yaitu:

1. Bagaimana peran kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Desa Sampali?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini yaitu,

Mengetahui dan menganalisis peran kepala desa di Desa Sampali dalam meningkatkan pelayanan publik.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Diharapkan bahwa penelitian ini akan bermanfaat bagi orang-orang yang membacanya, serta mereka yang secara langsung terkait dengannya. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis: Penelitian ini akan membantu mengembangkan ilmu pemerintahan, khususnya tentang kepemimpinan kepala desa, karena akan membantu setiap perangkat desa bekerja lebih baik, sehingga meningkatkan semua pelayanan yang diberikan.
2. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah dapat meningkatkan pemahaman tentang kepemimpinan saat ini di Kabupaten Deli Serdang, terutama dalam konteks peran kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik dan kinerja perangkat desa.
3. Manfaat akademis:
 - a) Memahami peran kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik di

desa sampali;

- b) Memahami bagaimana kinerja kepala desa berhubungan dengan masyarakat desa sampali.



BAB II **TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Konsep dan Teori Peranan

Peran, menurut Sondang P. Siagian (2003:54), adalah tempat yang dipilih seseorang untuk menduduki selama proses mencapai tujuan. Menurut Vethzal (2006:148), peran mengacu pada bagaimana seseorang diharapkan untuk bertindak dalam posisi tertentu. Pemimpin organisasi memiliki peran, dan setiap peran membawa harapan bagaimana mereka akan berperilaku. Peran, menurut Robbins (2003:304), mengacu pada kumpulan kebiasaan yang diharapkan dari seseorang yang memiliki posisi tertentu dalam suatu unit sosial.

Peran, menurut Soerjono Soekanto (2012:212), adalah pekerjaan yang dilakukan seseorang berdasarkan statusnya, tetapi tetap dalam koridor keteraturan yang berbeda yang menyebabkan hasil peran yang berbeda untuk setiap orang. Peran adalah aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai kedudukannya, sehingga seseorang melakukan peran.

Perilaku yang dibutuhkan untuk memenuhi harapan dari peran yang dimainkannya disebut peran. Jadi, tugas dan tanggung jawab seorang kepala desa atau pemimpin dalam memimpin. Seorang pemimpin atau kepala desa harus dapat membedakan kedua posisinya: mereka adalah warga desa dan memiliki manfaat sebagai pemimpin tertinggi dalam roda kepemimpinan desa.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa peran adalah apa yang dilakukan oleh seseorang yang memiliki posisi dalam masyarakat. Oleh karena itu, pemegang peran harus benar-benar memahami perannya agar dapat memberi dampak positif pada kinerja yang mereka lakukan.

Menurut Sukanto (2012:213), konsep peran adalah sebagai berikut:

1) Persepsi Tujuan

Kita memiliki persepsi peran tentang bagaimana kita seharusnya berperilaku dalam situasi tertentu. Persepsi ini didasarkan pada interpretasi atau keyakinan kita tentang bagaimana seharusnya kita berperilaku.

2) Mempelajari Peran

Bagaimana seseorang harus bertindak dalam situasi tertentu dikenal sebagai empati peran. Peran yang didefinisikan dalam situasi di mana seseorang bertindak membentuk perilaku mereka.

3) Konflik tentang peran

Konflik peran terjadi ketika orang memiliki ekspresi peran yang berbeda.

Soerjono Soekanto (2002:243) menyatakan bahwa syarat-syarat peran adalah sebagai berikut:

1. Peran meliputi norma-norma yang berkaitan dengan posisi seseorang dalam masyarakat, yang berarti rangkaian peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan sosial.
2. Peran adalah gagasan tentang bagaimana seseorang atau individu berperilaku dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peran adalah bagaimana seseorang atau individu berperilaku penting bagi struktur sosial masyarakat.

2.2 Konsep Kepemimpinan Kepala Desa

Salah satu elemen penting dalam pengelolaan sebuah organisasi atau lembaga adalah kepemimpinan. Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan bergantung pada kemampuan untuk memimpin secara efektif. Untuk mencapai tujuan tersebut, ia harus memiliki kekuatan untuk memimpin bawahannya. Kepemimpinan, menurut Danin (2004;56), adalah setiap tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengkoordinasi dan mengarahkan mereka untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Hamalik (2001;166), seorang pemimpin harus melakukan hal-hal berikut:

1. Bertindak sebagai katalisator

dimana seorang pemimpin harus menumbuhkan pemahaman dan kesadaran kepada orang-orang yang mereka pimpin supaya mereka yakin bahwa tindakan yang mereka ambil dan lakukan akan bermanfaat bagi semua anggota organisasi. Oleh karena itu, tugas seorang pemimpin adalah:

- a. Menemukan masalah yang dihadapi oleh kelompok, baik masalah internal maupun eksternal.
- b. Mengidentifikasi masalah umum yang dihadapi anggota kelompok
- c. Menentukan faktor-faktor yang menyebabkan masalah dan menemukan berbagai solusi.

2. Fungsifasilitator

Pemimpin harus berusaha mendorong anggotanya untuk menyadari apa yang mereka lakukan untuk meningkatkan organisasi.

3. Fungsisebagaipemecahanmasalah,

Seorang pemimpin harus mampu bertindak cepat, tepat, dan tanggap terhadap masalah dan berusaha mencari solusi dari masalah tersebut. Mereka juga harus mampu menyesuaikan diri dengan setiap langkah yang diambil untuk memecahkan masalah.

Seorang pemimpin harus dapat menggunakan kekuatan untuk mempengaruhi perilaku orang lain saat mereka bekerja. Kepemimpinan, menurut Bernadine R. Wirjana dan Susilo Supardo (2006), adalah proses yang kompleks di mana seseorang mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan dan mengarahkan organisasi dengan cara yang lebih kohesif dan logis. Dari pemahaman di atas, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan berfungsi sebagai pemberi doronganatau motivator untuk mengarahkan kegiatan bersama orang-orang yang mampu memperhatikan kepentingan bawahan, yang merupakan kunci untuk hubungan kerja yang efektif. Menurut Kerlinger dan Padhazur (2009), faktor kepemimpinan memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai karena kepemimpinan yang efektif mengarahkan semua upaya pekerja untuk mencapai tujuan organisasi.

2.3 Kepala Desa

Kepala desa adalah orang yang memimpin suatu wilayah yang dihuni oleh banyak orang, yang termasuk dalam komunitas hukum, yang memiliki organisasi pemerintah terendah dan memiliki otoritas untuk mengatur dan mengurus dirinya sendiri. Kepala desa bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemerintahan desa karena mereka adalah wakil rakyat yang dipilih dan dipilih langsung oleh masyarakat.

Kepala desa, yang berkedudukan strategis dan memiliki banyak tugas, adalah kepala organisasi pemerintahan desa. Berdasarkan prinsip desentralisasi dan dekonsentrasi, kepala desa bertanggung jawab atas pelayanan umum. Namun, tanggung jawab yang berkaitan dengan tugas pekerjaan yang berbeda dibagikan kepada pejabat instansi pemerintah. Kepala desa dapat bertanggung jawab secara mandiri atas tugas-tugas pelayanan tersebut.

Kepala desa adalah penguasa tertinggi di desa, bertindak sebagai pemimpin formal dan tidak formal, dan selalu berada di tengah-tengah rakyat yang dipimpinnya, menurut Widjaja (2003:27). Laporan tentang kinerja kepala desa harus disampaikan kepada bupati atau walikota, diikuti oleh laporan pertanggungjawaban kepada badan musyawarah desa, dan bahkan diberikan kepada masyarakat desa tentang penyelenggaraan pemerintahan.

Kepala desa memiliki banyak tanggung jawab dalam mengelola pemerintahan desa dan melaksanakan pendataan penduduk untuk kepentingan nasional, melaporkannya kepada pemerintah melalui bupati dan tembusan camat. Kepala desa juga bertanggung jawab untuk meningkatkan kehidupan masyarakat dan perekonomian desa, menjaga keamanan dan ketertiban, dan mendamaikan perselisihan di antara warga desa dengan bantuan lembaga desa.

2.4 Tipe Kepemimpinan Kepala Desa

Terdapat tiga jenis kepemimpinan kepala desa berbeda:

1. kepemimpinan regresif, kepemimpinan konservatif-inolatif, dan kepemimpinan inovatif-progresif. mungkin dianggap sebagai kepemimpinan otokratis dalam teori otokrasi, yang berarti pemerintahan di mana satu orang memegang kekuasaan politik. Salah satu ciri otokrasi ini

adalah anti perubahan, yang berkaitan dengan perubahan tata kelola desa baru, seperti Musyawarah Desa.

2. Kepemimpinan yang menggabungkan konservatif dan inovasi

merupakan model kepemimpinan ini ditandai dengan kepala desa yang bekerja apa adanya, menikmati otoritas dan kekayaan, dan tidak berusaha membuat inovasi yang akan mendorong demokratisasi dan kesejahteraan rakyat. Tipe kepemimpinan ini biasanya hanya menerima arahan dari atas dan menjalankan tugas kepala desa sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kepala desa.

3. Kepemimpinan yang progresif dan inovatif

Adanya pemahaman baru tentang manajemen menandai jenis ini.

2.5 Fungsi Kepemimpinan Kepala Desa

Kemampuan kepala desa dalam mempengaruhi perilaku aparat desa untuk meningkatkan tugas atau kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparat desa kepada masyarakat desa dikenal sebagai fungsi kepemimpinan kepala desa. Penulis juga dapat menjelaskan berbagai fungsi kepemimpinan kepala desa Sempali dalam meningkatkan pelayanan aparat desa kepada masyarakat desa.

a. Tujuan Pembelajaran

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya tentang fungsi instruktif, pemimpin berfungsi sebagai komunikator atau lebih tepatnya sebagai sumber perintah untuk setiap kegiatan atau tugas yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dengan efektif. Kepala Desa Kali Baru juga menerapkan fungsi kepemimpinan, yang menunjukkan tingkat kinerja kepala desa terhadap perangkat desa dan upaya untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat desa Sempali, menurut

beberapa penelitian yang akan penulis tinjau. Dalam situasi ini, penulis akan meneliti pelayanan kepala desa kepada masyarakat desa sampali.

b. Tugas Konsultatif

Salah satu metode pengambilan keputusan yang baik untuk kebijakan adalah fungsi konsultatif, di mana seorang pemimpin dapat bertukar pendapat atau meminta masukan dari orang-orang di sekitarnya, termasuk bawahannya. dimana peneliti akan memeriksa hasil wawancara dengan kepala desa sampali, perangkat desa setempat, dan masyarakat desa sampali.

c. .PenggunaanPartisipasi

Berdasarkan beberapa penjelasan sebelumnya, penjelasan kali ini akan membahas fungsi partisipasi dalam kepemimpinan kepala desa sampali. Pengertian fungsi partisipasi adalah melibatkan bawahan dalam semua hal, baik dalam proses pengambilan keputusan maupun pelaksanaan kegiatan. Menurut penelitian, kepala desa sampali selalu dilibatkan dan diberi peran dalam berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan mereka.

d. KarakteristikPengendalian

Pengendalian ini sangat penting dalam setiap kepemimpinan karena sangat menentukankepatuhan bawahanterhadap atasannya untuk mencapaitujuanuntuk meningkatkan proses pelayanan publik dalam mengurus rumah tangga mereka sendiri di desa sampali. Penulis akan menyelidiki bagaimana tingkat kepemimpinankepaladesasampaliberdampakpada masyarakat danaparaturdesa sampali.

2.6 Indikator Pendorong Kepemimpinan Kepala Desa

a. Sifat *Leadership*

Leadership adalah kemampuan untuk berkolaborasi dengan orang lain dan mencapai tujuan organisasi dengan maksimal. Untuk mengetahui bagaimana kepemimpinan Kepala Desa dapat meningkatkan kinerja aparatnya untuk memberikan layanan kepada masyarakat demi tercapainya tujuan Sampali, penulis akan meneliti beberapa observasi yang dilakukan selama kegiatan pemerintahan di Desa Sampali. Sejauh pengamatan yang dilakukan, penulis menemukan bahwa kepala desa adalah orang yang paling efektif dalam meningkatkan kinerja aparatnya.

Sampali dalam meningkatkan pelayanan aparat desa kepada masyarakat desa.

a. Tujuan Pembelajaran

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya tentang fungsi instruktif, pemimpin berfungsi sebagai komunikator atau lebih tepatnya sebagai sumber perintah untuk setiap kegiatan atau tugas yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dengan efektif. Kepala Desa Kali Baru juga menerapkan fungsi kepemimpinan, yang menunjukkan tingkat kinerja kepala desa terhadap perangkat desa dan upaya untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat desa sampali, menurut beberapa penelitian yang akan penulis tinjau. Dalam situasi ini, penulis akan meneliti pelayanan kepala desa kepada masyarakat desa sampali.

b. Tugas Konsultatif

Salah satu metode pengambilan keputusan yang baik untuk kebijakan adalah fungsi konsultatif, di mana seorang pemimpin dapat bertukar pendapat atau meminta masukan dari orang-orang di sekitarnya, termasuk bawahannya. dimana peneliti akan memeriksa hasil wawancara dengan kepala desa sampali, perangkat desa setempat, dan masyarakat desa sampali.

c. .PenggunaanPartisipasi

Berdasarkan beberapa penjelasan sebelumnya, penjelasan kali ini akan membahas fungsi partisipasi dalam kepemimpinan kepala desa sampali. Pengertian fungsipartisipasiadalah melibatkan bawahandalamsemua hal, baik dalam proses pengambilan keputusan maupun pelaksanaan kegiatan. Menurut penelitian, kepala desa sampali selalu dilibatkan dan diberiperan dalam berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan mereka.

d. KarakteristikPengendalian

Pengendalian ini sangat penting dalam setiap kepemimpinan karena sangat menentukan kepatuhan bawahan terhadap atasannya untuk mencapai tujuan untuk meningkatkan proses pelayanan publik dalam mengurus rumah tangga mereka sendiri di desa sampali. Penulis akan menyelidiki bagaimana tingkat kepemimpinan kepala desa sampali berdampak pada masyarakat dan aparat desa sampali.

2.7 Indikator Pendorong Kepemimpinan Kepala Desa

b. Sifat *Leadership*

Leadership adalah kemampuan untuk berkolaborasi dengan orang lain dan mencapai tujuan organisasi dengan maksimal. Untuk mengetahui bagaimana kepemimpinan Kepala Desa dapat meningkatkan kinerja aparatnya untuk memberikan layanan kepada masyarakat demi tercapainya tujuan Sampali, penulis akan meneliti beberapa observasi yang dilakukan selama kegiatan pemerintahan di Desa Sampali. Sejauh pengamatan yang dilakukan, penulis menemukan bahwa kepala desa adalah orang yang paling efektif dalam meningkatkan kinerja aparatnya.

c. Bertanggung Jawab

Pemimpin harus merasa bertanggung jawab atas program lembaga dan bawahannya. Ini dilakukan untuk membinanya dan membuatnya menyadari masalah yang terjadi di dalam lembaga yang dipimpinnya. Penulis akan melihat ciri-ciri kepemimpinan yang dimiliki oleh kepala desa Sampali untuk memikul tanggung jawab yang besar.

d. Kepercayaan dari Bawahan

Kepala desa harus mendapatkan kepercayaan dari bawahannya untuk memenuhi tugasnya dan menyelesaikan masalah. Jika tidak, hubungan atasan dan bawahan tidak akan berfungsi dengan baik dan kolektifitas kerja aparat akan tidak efektif.

e. Membuka Ruang Diskusi

Menurut Rivai (2005:5), memberi bawahan kesempatan untuk berbicara adalah salah satu cara untuk meningkatkan kinerja mereka. Hal ini sangat membantu pemimpin untuk mengetahui apa yang baik dan

buruk di bawahannya, sehingga pemimpin dapat dengan mudah memberi tahu bawahannya bagaimana memimpin dan mengajar mereka. Penulis akan menjelaskan bagaimana kepala desa dapat memenuhi aspirasi masing-masing aparat desa sampali. Hal ini akan memungkinkan aparat desa untuk berkomunikasi secara terus menerus dan memberikan kritik dan saran untuk meningkatkan proses pelayanan publik kepada masyarakat desa sampali.

f. Kepercayaan dari Bawahan

Kepala desa harus mendapatkan kepercayaan dari bawahannya untuk memenuhi tugasnya dan menyelesaikan masalah. Jika tidak, hubungan atasan dan bawahan tidak akan berfungsi dengan baik dan kolektifitas kerja aparat akan tidak efektif.

g. Membuka Ruang Diskusi

Menurut Rivai (2005:5), memberi bawahan kesempatan untuk berbicara adalah salah satu cara untuk meningkatkan kinerja mereka. Hal ini sangat membantu pemimpin untuk mengetahui apa yang baik dan buruk di bawahannya, sehingga pemimpin dapat dengan mudah memberi tahu bawahannya bagaimana memimpin dan mengajar mereka. Penulis akan menjelaskan bagaimana kepala desa dapat memenuhi aspirasi masing-masing aparat desa sampali. Hal ini akan memungkinkan aparat desa untuk berkomunikasi secara terus menerus dan memberikan kritik dan saran untuk meningkatkan proses pelayanan publik kepada masyarakat desa sampali.

2.8 Konsep Pelayanan Publik

Karena setiap orang membutuhkan layanan dan orang lain, pelayanan memiliki arti yang penting. Menurut Moenir (2015:16-17), pelayanan didefinisikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Oleh karena itu, pelayanan adalah upaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pemimpin negara. Secara alami, masyarakat membentuk negara untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri. Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah pusat, daerah, serta badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjaga ketertiban disebut pelayanan publik. Secara umum, pelayanan kepada masyarakat dapat diartikan sebagai pekerjaan administrasi yang bertujuan untuk memfasilitasi interaksi masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Prinsip-prinsip yang mendasari pelayanan publik ini meliputi: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, kesetaraan atau non-diskriminasi, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Pelayanan sektor publik tidak mencari untung tetapi memberikan pelayanan yang memenuhi dan memuaskan

kebutuhanpelangganataumasyarakatdenganfokuspadapelanggan.

2.9. KualitasPelayan Publik

Usaha untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik di setiap instansi pemerintah secara berkala sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat dikenal sebagai kualitas pelayanan publik. Langkah ini dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memanfaatkan keluhan masyarakat sebagai alat untuk memperbaiki pelayanan publik.

Pelayan publik pada dasarnya bertugas memuaskan masyarakat. Kualitas pelayanan prima yang diperlukan untuk mencapai kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Transparansi—pelayanan yang terbuka, mudah diakses, dan dapat dijangkau oleh semua pihak yang membutuhkan.
2. Akuntabilitas—pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Pelayanan kondisional—pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pemberi dan penerima layanan, sambil tetap menjaga prinsip efisiensi dan efektivitas..
4. Pelayanan partisipatif melibatkan masyarakat dalam penyediaan layanan publik dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan mereka.
5. Kesamaan hak berarti pelayanan yang tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, golongan, atau status sosial.

Menurut Abidin (2010, hal. 71), pelayanan publik yang berkualitas mencakup tidak hanya layanan itu sendiri tetapi juga bagaimana layanan tersebut disediakan dan didistribusikan kepada masyarakat. Keadilan, kecepatan, ketepatan, dan kemudahan merupakan metrik yang digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan publik.

2.10. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah rangkaian pemikiran singkat yang menjelaskan bagaimana penelitian dilakukan, mulai dari awal, proses pelaksanaan, hingga akhir, atau pola pikir yang digunakan untuk mendapatkan gambaran dan fokus penelitian. Penulis menggunakan kerangka berpikir ini sebagai dasar untuk merumuskan masalah yang akan diteliti. Kerangka berpikir ini menampilkan beberapa konsep dari masalah yang akan diteliti dan menggunakan proporsi untuk membantu penulis merumuskan hipotesis penelitiannya.

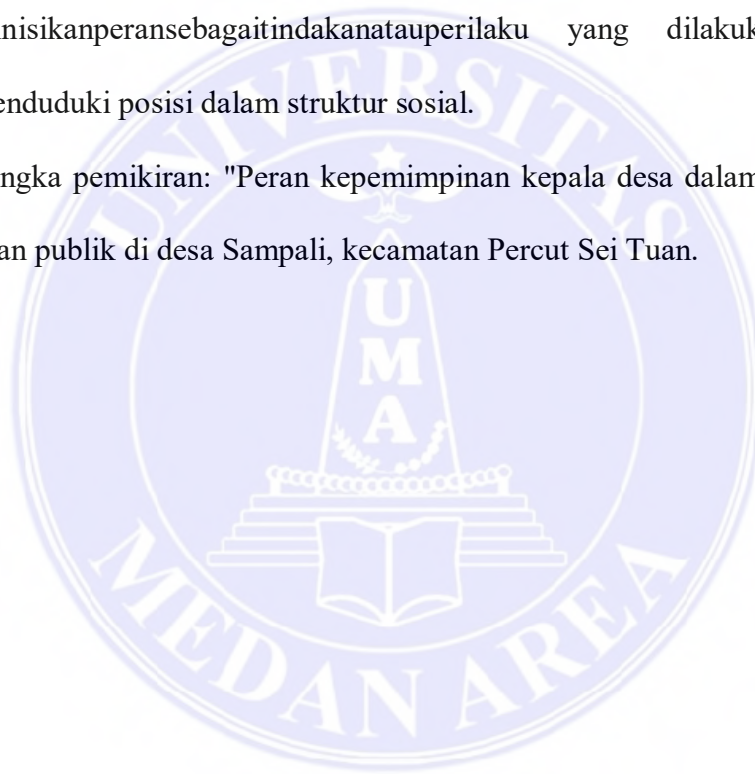
Untuk merumuskan hipotesa, kerangka pemikiran digunakan untuk mengumpulkansintesis tentang hubungan antar variabel yang berasal dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Sintesis ini kemudian dianalisis secara kritis dan sistematis sebelum menghasilkan pemahaman tentang hubungan antara variabel-variabel tersebut. (Sugioyono, 2009).

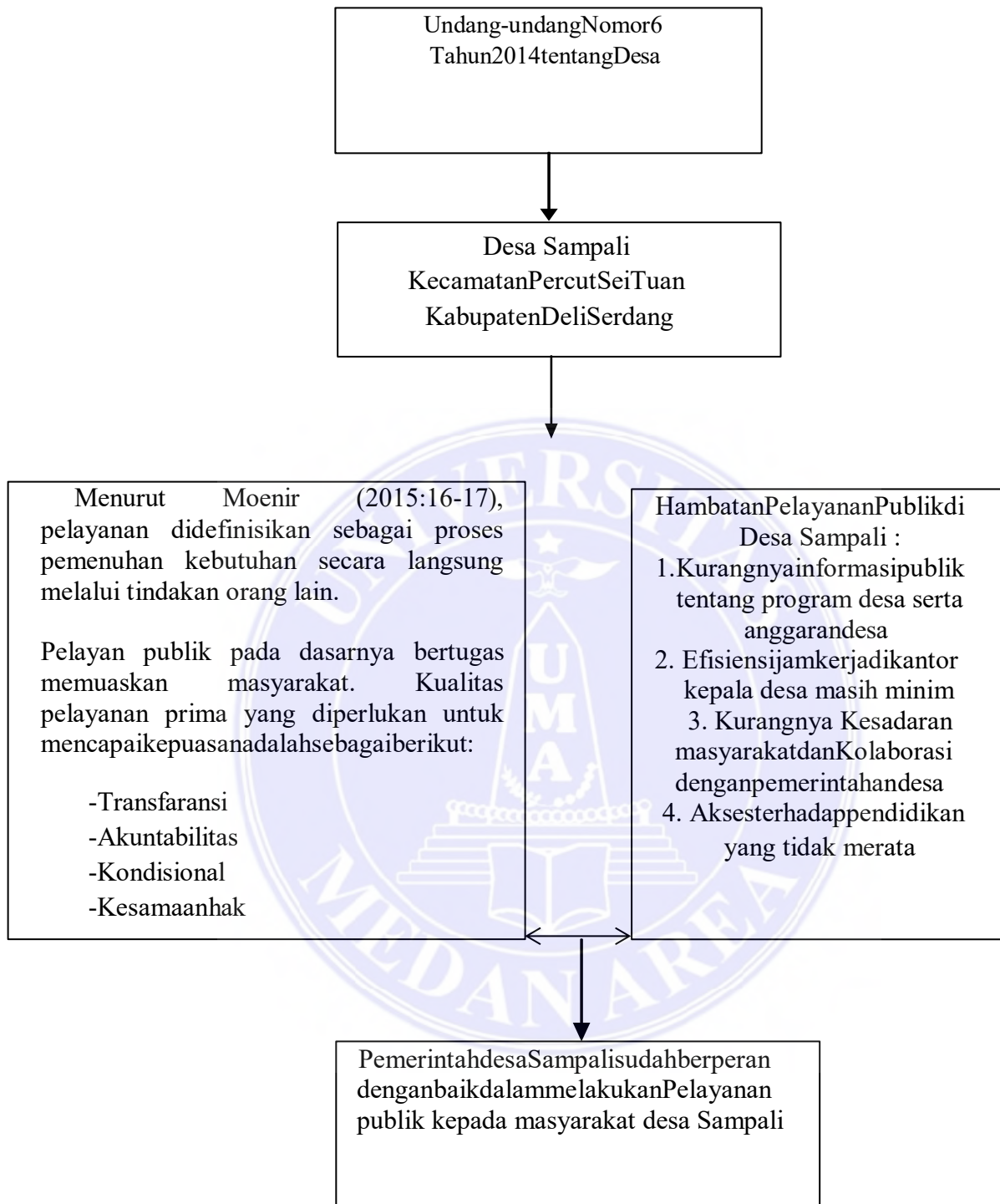
Penulis melakukan penelitian ini mengenai peran kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali, Percut Sei Tuan. Peran kepala desa sangat penting karena mereka memegang kekuasaan tertinggi di desa serta memiliki otoritas untuk membuat keputusan penting dan mengarahkan aspirasi desa.

Karena itu, peran yang tegas dan gaya kepemimpinan demokratis sangat penting untuk kepala desa yang memberikan pelayanan publik yang memuaskan dan mendorong semangat kepada anggota dan bawahannya. Desa tersebut tidak akan berkembang menjadi peran pemerintahan yang baik jika peran kepemimpinan itu tidak mempengaruhi kinerja dan standar pelayanan yang disediakan untuk masyarakat.

Penulis mengacu pada teori peran dari Soerjono Soekanto (2002:243), yang mendefinisikan peran sebagai tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh individu yang menduduki posisi dalam struktur sosial.

Kerangka pemikiran: "Peran kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik di desa Sampali, kecamatan Percut Sei Tuan.





Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti dalam penelitian sebelumnya memanfaatkan teori dari penelitian sebelumnya untuk mengevaluasi seberapa signifikan hubungan antara variabel penelitian yang berbeda. Teori-teori atau temuan dari penelitian sebelumnya digunakan sebagai basis data pendukung. Penelitian sebelumnya juga dapat dijadikan sebagai referensi untuk membandingkannya dengan penelitian saat ini serta untuk mengidentifikasi persamaan dan perbedaan antara kedua penelitian tersebut.



Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

	NAMA /TAHUN	JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN DAN PERSAMAAN
	Indra Merev Wanni(2009)	Kinerja Birokrasi Pemerintah Desa Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik, penulis dapat menyimpulkan bahwa aparat pemerintah desa telah berupaya untuk terus meningkatkan kinerjanya dalam melayani masyarakat. Hal ini tercerminkan dari tiga aspek yang menjadi indikator dalam pedoman kinerja aparat. Produktivitas aparat terlihat cukup baik, yang ditunjukkan melalui komitmen dan kesungguhan dalam menjalankan tugas dan fungsi mereka dalam penyelenggaraan pemerintahan, serta tanggung jawab yang baik yang tercerminkan dari sikap dan disiplin yang mereka tunjukkan kepada masyarakat.	Perbedaan penelitian ini adalah terletak pada lokasi penelitian dilakukan, peneliti melakukan penelitian di desa Sampali sedangkan penelitian Indra Merev Wanni dilakukan di Desa Kauneran. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode Kualitatif.

Lendo, Ranny, (2016)	Kinerja Aparat Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Wuwuk Kecamatan Tareran Kabupaten Minahasa Selatan (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu).	Hasil dari penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat pengguna layanan, serta mengevaluasi pengaruh kualitas disiplin kerja aparat pemerintah setempat. Proses pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh tingkat kedisiplinan aparat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kedisiplinan kerja yang baik dari pemerintah dapat menciptakan interaksi yang harmonis dengan masyarakat setempat. Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti tingkat kedisiplinan kepala desa dalam menjalankan tugasnya untuk melayani kepentingan masyarakat.	Persamaan dalam penelitian ini adalah keduanya sama-sama meneliti tentang pelayanan publik dan menggunakan metode kualitatif. Perbedaan dari penelitian ini adalah terletak pada fokus penelitian.
Erdipa Panjaitan	Peranan pemerintahan Desa dalam peningkatan kualitas pelayanan Administrasi di Desa Aek Kuo Kabupaten Labuhan Batu	Penelitian ini menunjukkan peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas administrasi di Desa Aek Kuo, Kabupaten Labuhan Batu sudah memasukkan indikator untuk dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Namun masih terdapat beberapa indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat, seperti pegawai yang belum memanfaatkan standar. Prosedur operasional (SOP) yang efektif selama proses pelayanan, pegawai yang masih kurang ramah selama proses pelayanan, dan ketidaknyamanan di lokasi pelayanan dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai.	penulis penelitian ini menemukan kesejajaran, khususnya dalam penggunaan metode penelitian kualitatif.

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif. Menurut Basri (2014), penelitian kualitatif difokuskan pada prosesnya dan signifikansi hasilnya. Pendekatan ini lebih memusatkan perhatian pada interaksi manusia, objek, dan institusi, serta hubungan atau interaksi di antara elemen-elemen tersebut. Melalui pendekatan kualitatif, dapat ditingkatkan pemahaman tentang makna suatu kejadian. Penelitian kualitatif tidak hanya dilakukan sebagai kewajiban formal, keinginan para peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik.

Penelitian kualitatif, menurut Creswell (2010:4), adalah metode untuk mempelajari dan memahami makna dari masalah sosial bagi sekelompok orang atau individu. Proses penelitian kualitatif meliputi perumusan pertanyaan dan prosedur, pengumpulan data dari partisipan dan komunitas lokal, analisis mendalam terhadap data, serta penafsiran maknanya. Peneliti terlibat secara langsung dalam pengalaman yang berkelanjutan dan tetap berinteraksi dengan para peserta. Keterlibatan ini sering kali menghadirkan masalah strategis, moral, dan personal dalam penelitian kualitatif.

Penulis menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini karena data penelitian penulis deskriptif sehingga tidak melibatkan angka atau statistik. Dengan kata lain, metode penelitian yang penulis gunakan berusaha mengkaji atau menggambarkan secara dalam dari fenomena yang dikaji. Dalam hal ini, penulis dapat melakukan pendekatan secara intens dengan informan agar memperoleh data faktual, melihat kondisi atau mendapatkan data yang dibutuhkan secara

langsung. Peneliti akan melakukan pengamatan dari kejadian yang berkaitan dengan masalah yang di desa Sampali, Kecamatan Percut Sei Tuan, penelitian meneliti bagaimana peran kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik.

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis untuk menggambarkan peran kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menyajikan fakta, gejala, atau kejadian yang akurat mengenai karakteristik populasi atau wilayah tertentu. Nazir (1988:65) mendefinisikan metode deskriptif berkesinambungan sebagai penelitian deskriptif yang dilakukan secara sistematis dan berlanjut.

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif untuk melakukan penelitian ini. Menurut Silalahi (2012:27), penelitian deskriptif menunjukkan situasi tertentu dalam setting sosial atau hubungan. Berdasarkan pengertian sebelumnya, penelitian deskriptif dilakukan untuk menganalisis dan menyajikan informasi tentang suatu situasi sosial dengan cara yang sistematis dan akurat. Peneliti berharap dapat menunjukkan bagaimana Kepemimpinan kepala desa memiliki pengaruh terhadap peningkatan pelayanan publik di masyarakat Desa Sampali, Kecamatan Percut Sei Tuan. Mereka berharap melakukan ini dengan menggunakan metode deskriptif.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Desa Sampali, Kecamatan Percut Sei Tuan, Deli Serdang, tepatnya di Jl. Irian Barat Pasar VII Desa Sampali. Penelitian dilakukan pada bulan November 2023.

3.4 Waktu Penelitian

	Uraian Kegiatan	2023								2024					
		05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06
	Persiapan Proposal														
	Penyusunan Proposal														
	eminarProposal														
	Pengelolaandata penelitian														
	enyusunanHasil														
	Seminarhasil														
	Sidang MejaHijau														

Waktu Penelitian
Sumber: Data Diolah 2024

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

3.5 Informan Penelitian

Informasi mengenai konteks dan kondisi latar belakang penelitian disampaikan kepada informan penelitian (Moleong, 2015:163). Informan penelitian adalah individu yang memiliki pemahaman mendalam tentang masalah yang akan diselidiki.

Dalam konteks penelitian ini, informan adalah individu yang mampu memberikan informasi terkait situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Berikut ini adalah informan penelitian:

1. Informan kunci

Orang-orang yang langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Bapak Muhammad Ruslan, kepala Desa Sampali, adalah informan penting untuk penelitian ini. Pemilihan ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepala desa Sampali, yang beradadi Kecamatan Percut Sei Tuan, memiliki

pemahaman yang lebih baik tentang peran kepala desa dalam memberikan layanan publik.

2. Informan utama

Mereka yang memiliki pengetahuan dan informasi utama yang relevan untuk penelitian ini adalah perangkat desa, yaitu ibu Widia Saputri, Bapak Saptaji, dan Bapak Mrdianto.

3. Informan pendukung (tambahan)

Mereka yang memberikan informasi meskipun tidak terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diselidiki, dan merupakan informan tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Sampali.

Tabel 4.1
Informan Penelitian

No	URAIAN	JUMLAH (ORANG)	KETERANGAN
1	Kepala Desa	1	Informan Kunci
2	Sekretaris Desa	1	Informan Utama
3	Kaur Umum	1	Informan Utama
4	Kepala Dusun	1	Informan Utama
5	Masyarakat desa	3	Informan Tambahan
	Total	7	

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Creswell (2009:266) dan Gay (2006:413-423), pengumpulan data adalah upaya untuk membatasi penelitian, mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara dalam prosedur penelitian, serta wawancara yang tidak terstruktur atau di luar prosedur. Selanjutnya, proses dokumentasi dan rekaman informasi yang diperlukan untuk penelitian tersebut. Untuk mengumpulkan data ini, penulis memulai langsung dengan objek penelitian dan menggunakan metode berikut:

1. Metode Observasi

Pengamatan dan pencatatan gejala objek penelitian secara sistematis disebut observasi atau pengamatan. Dengan menggunakan observasi partisipasi, yang digunakan sebagai sumber data penelitian, peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari individu yang diamati. Menurut Nana Sudjana observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam arti yang luas, observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam observasi secara langsung ini, peneliti tidak hanya bertindak sebagai pengamat penuh, tetapi juga dapat mengamati gejala atau proses yang terjadi dalam situasi yang sebenarnya. Misalnya, peneliti dapat mengamati tingkat kinerja kepala desa di suatu desa tertentu.

Observasi langsung ini dilakukan peneliti untuk mengoptimalkan data mengenai bagaimana tingkat pelayanan masyarakat desa sampali dalam kepemimpinan kepala desa sampali.

2. Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah bentuk percakapan yang bertujuan khusus antara dua orang, di mana satu orang bertindak sebagai pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang lainnya sebagai responden yang memberikan jawaban. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan wawancara terstruktur, di mana pewawancara menetapkan topik dan pertanyaan yang akan diajukan kepada responden untuk mendapatkan jawaban yang mendukung hipotesis yang telah dirumuskan.

Seseorang yang melakukan wawancara harus dapat membangun hubungan yang baik dengan informan sehingga mereka bersedia bekerja sama, memiliki kebebasan berbicara, dan memberikan informasi yang sebenarnya. Metode wawancara yang digunakan peneliti adalah terstruktur (tertulis), yang berarti mereka membuat beberapa pertanyaan terlebih dahulu untuk ditanyai kepada informan. Ini dilakukan untuk menghindari pembicaraan yang terlalu melebar dan membuat wawancara lebih fokus pada tujuan.

Selain itu, metode wawancara ini dapat digunakan sebagai pedoman umum yang dibuat oleh peneliti melalui pertanyaan yang timbul selama proses wawancara. Metode wawancara tersebut digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi tentang bagaimana peran kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat Desa Sampali.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian, dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data secara langsung dari penelitian, termasuk laporan tentang kegiatan

penelitian di desa sampali, peraturan, buku-buku yang relevan, dan foto yang diperlukan. Menurut Sugiyono (2016:329), temuan penelitian didasarkan pada observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan didukung oleh dokumen berbentuk tulisan, gambar, atau dokumen awal yang diperoleh data dari kantor kepala desa. Sampali. Selain itu, hasil wawancara juga dicatat.

3.7. Metode Analisis Data

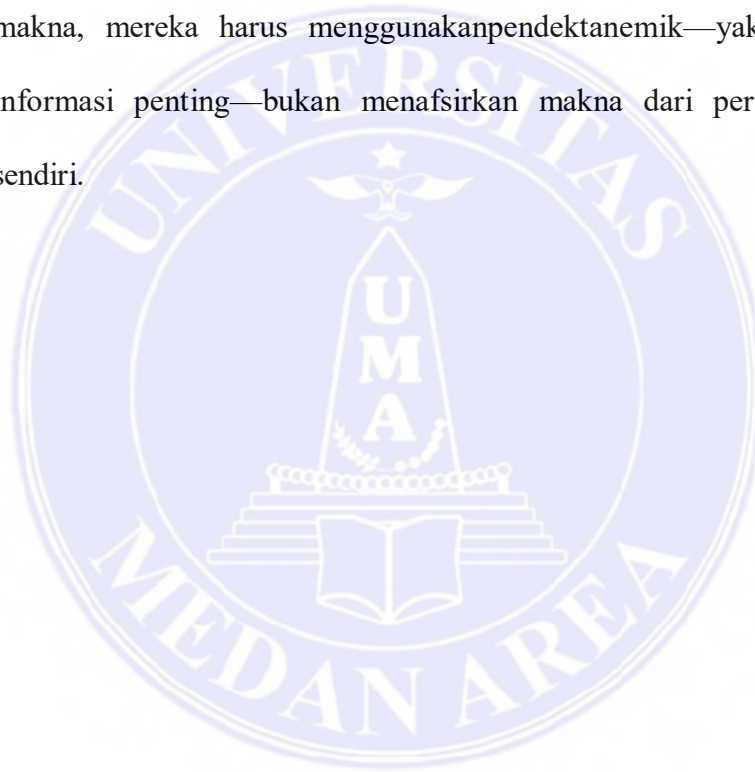
Menurut Gay(2006:480), analisis data merupakan proses yang dilakukan oleh peneliti kualitatif untuk merangkum data yang dikumpulkan dengan akurat dan dapat diandalkan. Ini melibatkan penyajian hasil penelitian dengan cara yang deskriptif. Penelitian ini menggunakan jenis analisis data kualitatif, yang menggambarkan data yang terkumpul melalui narasi, wacana, atau kalimat daripada melalui angka. Untuk memberikangambaran yang lebih lengkap tentang situasi di kantor kepala desa Sampali, data yang dikumpulkan dari berbagai sumber seperti dokumentasi, catatan lapangan, wawancara, dan naskah, kemudian diinterpretasikan.

Menurut Miles & Huberman (1992: 16), analisis data terdiri dari tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi data adalah proses yang berfokus pada pemilihan, pengabstrakan, dan transformasi data "mentah" yang diperoleh dari catatan lapangan. Setelah data terkumpul, tahap reduksi melibatkan ringkasan data, pengodean, identifikasi tema, penulisan memo, dan teknik lainnya. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menghilangkan informasi atau data yang tidak relevan setelah data diverifikasi. Data kualitatif disajikan dalam bentuk

naratif teks untuk mengintegrasikan informasi yang terstruktur dalam format yang lebih mudah dipahami dan komprehensif.

2. Kegiatan akhir dari penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan memverifikasi makna dan kebenaran temuan yang disepakati oleh lokasi penelitian. Peneliti harus mengujikebenaran, kecocokan, dan kekokohan makna yang mereka buat dari data. Peneliti harus menyadari bahwa saat mencari makna, mereka harus menggunakan pendekatan tematik—yaitu dari berbagai macam informasi penting—bukan menafsirkan makna dari perspektif peneliti sendiri.



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

penelitian ini telah mengungkap peranan penting kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali, Kecamatan Percut Sei Tuan. Dari hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan kepala desa yang efektif berkontribusi secara signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Melalui strategi yang tepat, seperti musyawarah desa dan kolaborasi dengan berbagai pihak, kepala desa telah berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat, serta kepuasan terhadap layanan publik. Namun, tantangan tetap ada, seperti keterbatasan sumber daya dan rendahnya kesadaran masyarakat. Oleh karena itu, beberapa saran untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Desa Sampali adalah sebagai berikut:

1. **Peningkatan Kapasitas Kepala Desa:** Diperlukan pelatihan dan pendidikan untuk kepala desa dan perangkat desa agar mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang lebih baik dalam manajemen pelayanan publik.
2. **Meningkatkan Partisipasi Masyarakat:** Kepala desa harus terus mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam setiap tahap perencanaan dan pelaksanaan program. Sosialisasi yang intensif dan penggunaan saluran komunikasi yang efektif dapat membantu menciptakan keterlibatan yang lebih besar.
3. **Transparansi dan Akuntabilitas:** Membangun sistem informasi yang transparan mengenai anggaran dan program-program desa agar masyarakat

dapat dengan mudah mengakses informasi, sehingga meningkatkan kepercayaan dan partisipasi mereka.

4. **Kolaborasi dengan Pihak Eksternal:** Kepala desa perlu menjalin kemitraan dengan lembaga pemerintah, LSM, dan sektor swasta untuk mendapatkan dukungan tambahan dalam pelaksanaan program dan pengembangan infrastruktur.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan kepala desa dapat lebih efektif dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali. Keberhasilan dalam hal ini akan berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat dan pembangunan desa yang berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan memberikan kontribusi positif bagi praktik kepemimpinan di tingkat desa.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis mengenai peranan kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali, berikut adalah saran yang dapat diimplementasikan:

1. Peningkatan Kapasitas Kepala Desa:

- **Pelatihan dan Pendidikan:** Mengadakan program pelatihan berkala bagi kepala desa dan perangkat desa yang fokus pada manajemen pelayanan publik, kepemimpinan, dan keterampilan teknis lainnya. Kerja sama dengan lembaga pendidikan atau organisasi non-pemerintah dapat membantu menyediakan materi pelatihan yang relevan.

- **Workshop dan Seminar:** Menyelenggarakan workshop dan seminar tentang inovasi dalam pelayanan publik, penggunaan teknologi informasi, dan praktik terbaik dari desa lain.

2. MeningkatkanPartisipasiMasyarakat:

- **Sosialisasi Intensif:** Melakukan sosialisasi secara rutin tentang program-program yang ada, termasuk manfaat dan prosedur pelaksanaan, melalui pertemuan desa, media sosial, dan papan pengumuman.
- **Forum Diskusi:** Membentuk forum diskusi yang melibatkan warga untuk memberikan masukan dan ide dalam perencanaan program desa. Ini dapat meningkatkan rasa memiliki dan komitmen masyarakat terhadap program yang dilaksanakan.

3. TransparansidanAkuntabilitas:

- **SistemInformasi Desa:** Membangunsistem informasidesa yang dapat diakses oleh masyarakat untuk melihat rincian anggaran, laporan kegiatan, dan hasil evaluasi program. Hal ini dapat dilakukan melalui website desa atau aplikasi mobile.
- **Laporan Berkala:** Menyediakan laporan berkala yang jelasdan mudah dipahami mengenai penggunaan anggaran dan hasil pelaksanaan program kepada masyarakat. Ini akan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

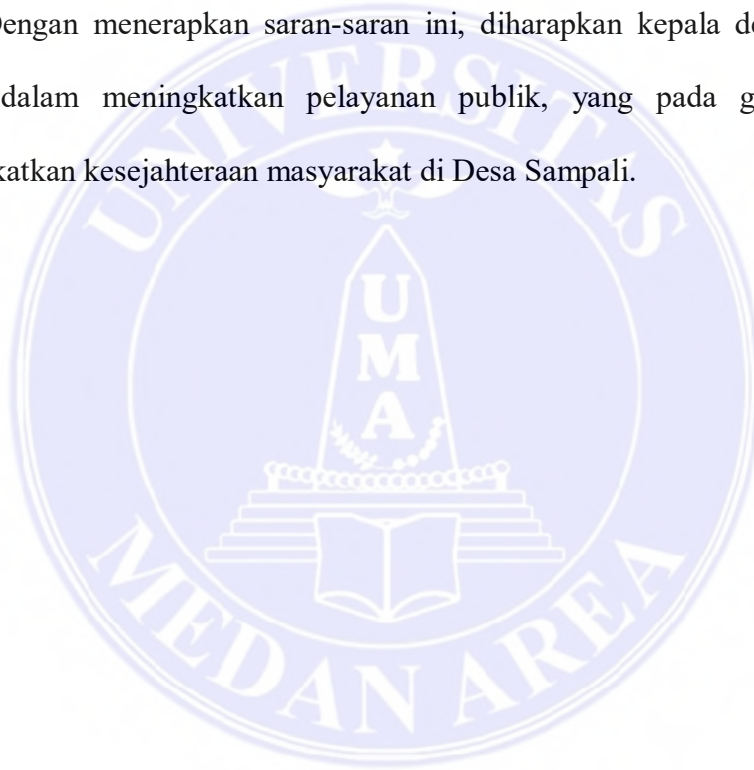
4. KolaborasidenganPihakEksternal:

- **Kemitraan Strategis:** Membangun kemitraan dengan lembaga pemerintah, LSM, dan sektor swasta untukmendapatkan sumber daya

tambahan, baik dalam bentuk dana, pengetahuan, maupun teknologi yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

- **Program Bersama:** Mengadakan program-program bersama dengan pihak eksternal yang berfokus pada pengembangan masyarakat, seperti pelatihan, penyuluhan, dan pengembangan infrastruktur. Ini akan memperluas jaringan dukungan untuk desa dan meningkatkan efektivitas program.

Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan kepala desa dapat lebih efektif dalam meningkatkan pelayanan publik, yang pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Desa Sampali.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Y. (2015). Peran Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukoulyo Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat. *EJournal Administrasi Negara*, 3(4), 964–975.
- Aksan, Limba, H. R. S., & Tanzil. (2018). Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Pembangunan Desa. *Neo Societal*, 3(1), 244–253.
- BogdandanTaylordalamMoleong.2001.MetodologiPenelitianKualitatif. Jakarta: PT Rosda Bahri Djamarah, Syaiful.
- Bernadine R. Wirjana, M.S.W dan Prof. Dr. Susilo Supardo, 2006, Kepemimpinan, Dasar-Dasar Dan Pengembangannya. CV. Andi offset. Yogyakarta.
- Danim,sudarwan,2004.Motivasi,kepemimpinandanefektifitaskelompok. Jakarta; PT. Rineka Cipta
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik(Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* . Kota Surabaya 60222 : copyright©2019 Penerbit Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah Blok PP-7, Balas Klumprik, Wiyung, Kota Surabaya 60222 Telp. 0881-3223-878 penerbitmsc@gmail.com IKAPI No. 228/JTI/2019
- Gunawan, M. A. (2020). Fungsi Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Aparat Pada Masyarakat di Desa Kali Baru Kecamatan Poleang Selatan Kabupaten Bombana . *Vol. 7; No. 1; April 2020*, 12-19.
- Ginting, L. N., Kadir, A., & Angelia, N. (2023). Kepemimpinan Kepala Desa dalam Meningkatkan Kinerja pada Kantor Desa Sukamaju Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pemerintahan (JIAPP)*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.31289/jiaap.v2i1.767>
- Hadari Nawawi (1997), Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hasanah, U. (2019). Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Desa Melalui Pelatihan Dan Pengembangan SDM di Desa Nyapar Kecamatan Dasuk Kabupaten Sumenep .
- Hamalik, oemar. 2001. Pengembangan sumber daya manusia manajemen pelatihan Ketatanegaraan; pendekatan terpadu jakarta : Bumi Aksara
- Imran, A., Parawangi, A., & Yusuf, M. (2023). Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam

Pembangunan Desa Balle Kecamatan Kahu Kabupaten Bone. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(6), 1323–1335.

Kirkdanmiller(1989), Reliabilityand validityinqualitativeResearch

Kerlinger dan Padhazur (2002), dalam Randhita 2009. Pengertian Kepemimpinan,Manejemen Sumber daya manusia

Moleong,Lexy, 1996MetodologiPenelitianKualitatifRosdakarya Bandung

MMariani.(2022).BabIII-MetodePenelitianMetodePenelitian.*Metode Penelitian*, 32–41.

Panjaitan, E. (2018). Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara. *Pemutusan Hubungan Kerja*, (1), 1–12.

Potabuga,J.(2015).PERANANKEPALADESADALAMPELAYANAN PUBLIK(Studi Desa Pontak Kabupaten Minahasa Selatan) Oleh: Jamin Potabug Peranan Keala Desa dalam penyelenggaraan pemerintahan desa sejak reformasi dituntut meningkatkan pe. *Acta Diurna*, 4, 1–12.

Sineke, A., Gosal, R., & Lopian, M. (2017). Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Atoga Timur Kecamatan Motongkad. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).

Umi, S. (2022). Solusi Pelayanan Publik yang Prima. *Ombudsman*, 1. Retrieved from [https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--solusi-pelayanan-publik-yang-prima#:~:text=Banyak masalah penting yang masih,\(Arnita%2C dkk 2020\).](https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--solusi-pelayanan-publik-yang-prima#:~:text=Banyak masalah penting yang masih,(Arnita%2C dkk 2020).)

Waani, I. M. (2014). Kinerja Birokrasi Pemerintah Desa Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Eksekutif*.

Zainuddin Iba, A. W. (2023). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, (17), 43. Retrieved from <http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BABIII.pdf>

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PEDOMAN OBSERVASI

PERAN KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SAMPALI KECAMATAN PERCUT SEI TUAN

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut :

1. Lokasi
2. Fasilitas, sarana dan prasarana
3. Pelaksanaan kegiatan/program
4. Respon/Sikap

Instansi :
Nama :
Program :
Lokasi :
Tanggal :

No	Yang diamati	Ya	Tidak	Bukti/Indikator
1	Struktur Organisasi – Tupoksi			
2	Sikap Pegawai			
3	Dokumen Arsip			
4	Sarana Prasarana Ruang Kerja Ruang Tunggu Parkir Toilet Ruang Arsip/Perpustakaan Kantor			

LAMPIRAN2
PEDOMAN WAWANCARA
(INFORMAN KUNCI)

Lampiran2

Daftar pertanyaan untuk informan kunci Pemerintah Desa yaitu:

Nama :
Umur :
Jenis Kelamin :
Jabatan :

1. Apa peran Anda sebagai Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali?
2. Bagaimana langkah-langkah konkret yang telah Anda ambil untuk memastikan peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali?
3. Bagaimana Anda melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan terkait dengan pelayanan publik di Desa Sampali?
4. Bagaimana Anda memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Sampali?
5. Bagaimana Anda melihat dampak dari upaya Anda dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap kesejahteraan dan kepuasan masyarakat Desa Sampali?

**LAMPIRAN
PEDOMAN WAWANCARA
(INFORMAN UTAMA)**

Daftar pertanyaan untuk informan utama tokoh masyarakat yaitu:

Nama :
Umur :
Jenis Kelamin :
Jabatan :

1. Bagaimana peran Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali menurut pandangan Anda sebagai Sekretaris Desa?
2. Apa kontribusi Kepala Desa dalam memastikan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Sampali?
3. Bagaimana Kepala Desa berkolaborasi dengan Kantor Sekretaris Desa dalam memfasilitasi program-program pelayanan publik di Desa Sampali?
4. Bagaimana Kepala Desa memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Sampali menurut pengamatan Anda?
5. Bagaimana Anda melihat sinergi antara Kepala Desa dan Kantor Sekretaris Desa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali?

**LAMPIRAN
PEDOMAN WAWANCARA
(INFORMAN UTAMA)**

Daftar pertanyaan untuk informan utama tokoh masyarakat yaitu:

Nama :
Umur :
Jenis Kelamin :
Jabatan :

1. Bagaimana menurut Anda peran Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali dari perspektif Kepala Urusan Umum (KAUR Umum)?
2. Apa kontribusi Kepala Desa dalam memastikan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Sampali menurut pengamatan Anda?
3. Bagaimana Kepala Desa mendukung Kantor Urusan Umum dalam melaksanakan program-program pelayanan publik di Desa Sampali?
4. Bagaimana Kepala Desa memastikan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Desa Sampali menurut penilaian Anda sebagai Kepala Urusan Umum?
5. Bagaimana sinergi antara Kepala Desa dan Kantor Urusan Umum dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali?

**LAMPIRAN
PEDOMAN WAWANCARA
(INFORMAN TAMBAHAN)**

1. Daftar pertanyaan untuk masyarakat desa Sampali yaitu:

Nama :
Umur :
Jenis Kelamin :
Jabatan :

1. Bagaimana menurut Anda peran Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali?
2. Apa yang telah Anda rasakan sebagai dampak positif dari upaya Kepala Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali?
3. Bagaimana Kepala Desa melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan terkait dengan pelayanan publik di Desa Sampali?
4. Apa harapan dan aspirasi Anda terhadap peran Kepala Desa dalam terus meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali?
5. Bagaimana Kepala Desa dapat lebih mendekatkan diri kepada masyarakat untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelayanan publik di Desa Sampali?

LAMPIRAN3
SURATRISET LAPANGAN

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360166, 7366876, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 498/FIS.1/01.10/VII/2023
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

17 Juli 2023

Yth,
Kepala Desa Sampali Kec. Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Ayu Kristina Situmeang
N P M : 178510029
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Kantor Desa Sampali Kec. Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang, dengan judul Skripsi **"Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Sampali Kecamatan Percut Sei Tuan"**

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.


Dekan
Dr. F. H. Juliana Hasibuan, M.Si

CC : File:-



LAMPIRAN4
SURATBALASAN RISET

**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG**
KECAMATAN PERCUT SEI TUAN
DESA SAMPALI

Alamat : Jl. Irian Barat No. 30 Plus Kode Pos : 20371 Telp. : 061 – 6622209

Sampali, 03 Agustus 2023

Nomor : 450/167/2023
Sifat :
Lamp :
Hal : **Izin Melakukan Pengambilan Data dan Riset**

Kepada Yth:
DEKAN
Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si
Di Tempat

Sehubungan dengan Surat Permohonan Izin untuk Melakukan Pengambilan Data dan Riset Nomor : 1198/FID.1/01.10/VII/2023 yang dimohonkan oleh Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area perihal dalam rangka penyelesaian studi dan penyusunan skripsi yang berjudul *"Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Sampali Kecamatan Percut Sei Tuan"* , Berkaitan dengan hal tersebut, Maka Kepala Desa Sampali Memberikan Izin untuk dilakukannya pengambilan Data dan Riset di Desa Sampali Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang Oleh:

No	Nama Mahasiswa	NPM	Program Studi
1	Ayu Kristina Situmeang	178510029	Ilmu Pemerintahan

Demikian Surat ini kami sampaikan agar Dapat dipergunakan sebagaimana mestinya atas perhatian dan Kerjasama yang baik kami ucapkan Terima Kasih.

Kepala Desa Sampali
Kecamatan Percut Sei Tuan

MUHAMMAD RUSLAN

Tembusan:
1. Bapak Camat Percut Sei Tuan(sebagai Laporan)
2. Peninggal

LAMPIRAN 5 PEDOMAN OBSERVASI

PERANAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SAMPALI KECAMATAN PERCUT SEI TUAN

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut :

1. Lokasi

Lokasi peneliti di Desa Sampali

2. Fasilitas, sarana dan prasarana Parkiran, loket pelayanan, ruang tunggu, dan toilet.

3. Pelaksanaan kegiatan/program Di Kantor Desa Sampali

4. Respon/Sikap

Ramah dan sangat membantu peneliti dalam penyediaan data.

Instansi : Kantor Desa Sampali Kecamatan Percut Sei Tuan

Lokasi : Desa Sampali

Tanggal : 6 Agustus 2023

No	Yang diamati	Ya	Tidak	Bukti/Indikator
1	Struktur Organisasi – Tupoksi	✓		Dilihat penelitian langsung di lokasi
2	Sikap Pegawai	✓		Membantu memberikan data yang penulis perlu
3	Dokumen Arsip	✓		Dilihat penelitian langsung di lokasi
4	Sarana Prasarana f. Ruang Kerja g. Ruang Tunggu h. Parkir i. Toilet j. Ruang Arsip/Perpustakaan Kantor	✓		Dilihat penelitian langsung di lokasi

LAMPIRAN 5 PEDOMAN OBSERVASI

PERANAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SAMPALI KECAMATAN PERCUT SEI TUAN

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut :

5. Lokasi

Lokasi penelitian di Desa Sampali

6. Fasilitas, sarana dan prasarana

Parkiran, loket pelayanan, ruang tunggu, dan toilet.

7. Pelaksanaan kegiatan/program

Di Kantor Desa Sampali

8. Respon/Sikap

Ramah dan sangat membantu peneliti dalam penyediaan data.

Instansi : Kantor Desa Sampali Kecamatan Percut Sei Tuan

Lokasi : Desa Sampali

Tanggal : 6 Agustus 2023

No	Yang diamati	Ya	Tidak	Bukti/Indikator
1	Struktur Organisasi – Tupoksi	✓		Dilihat penelitian langsung di lokasi
2	Sikap Pegawai	✓		Membantu memberikan data yang penulis perlu
3	Dokumen Arsip	✓		Dilihat penelitian langsung di lokasi
4	Sarana Prasarana k. Ruang Kerja l. Ruang Tunggu m. Parkir n. Toilet o. Ruang Arsip /Perpustakaan Kantor	✓		Dilihat penelitian langsung di lokasi

**LAMPIRAN6
HASIL WAWANCARA
(INFORMAN KUNCI)**

Daftar pertanyaan untuk informan kunci Pemerintah Desa yaitu:

Nama : Bapak Muhhamad Ruslan

Umur : Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Kepala Desa

1. Bagaimana menurut Anda peran Kepala Desa Sampali dalam memastikan terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas di Desa Sampali?

Jawab: *"Sebagai kepala desa, saya bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan berbagai program pembangunan dan pelayanan publik, serta memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi."*

2. Bagaimana langkah-langkah konkret yang telah Anda ambil untuk memastikan peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali?

Jawab : *"Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan publik, memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan akses masyarakat, dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah beberapa tindakan konkret yang telah saya ambil."*

3. Bagaimana Kepala Desa Sampali melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan terkait dengan pelayanan publik di Desa Sampali?

Jawab: *"Orang-orang dari masyarakat selalu terlibat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan terkait pelayanan publik. Pendapat mereka sangat berharga bagi saya untuk meningkatkan kualitas pelayanan."*

4. Apa harapan dan aspirasi Anda terhadap peran Kepala Desa Sampali dalam terus meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali?

Jawab : *"Dengan melakukan pengawasan dan pengawasan berkala, saya memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Saya juga selalu terbuka untuk kritik dan saran dari masyarakat."*

5. Bagaimana Kepala Desa Sampali dapat lebih mendekatkan diri kepada masyarakat untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelayanan publik di Desa Sampali?

Jawab : *"Saya percaya bahwa kesejahteraan dan kepuasan masyarakat Desa Sampali telah meningkat sebagai hasil dari upaya saya untuk meningkatkan pelayanan publik. Saya akan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi kebaikan bersama."*

**LAMPIRAN6
HASIL WAWANCARA
(INFORMAN UTAMA)**

Daftar pertanyaan untuk informan utama yaitu:

- | | |
|---------------|-------------------|
| 1. Nama | : Bapak Saptaji |
| Umur | : |
| Jenis Kelamin | : Laki-laki |
| Jabatan | : Sekretaris Desa |

1. Bagaimana peran Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali menurut pandangan bapak sebagai Sekretaris Desa?

Jawab : *"Sebagai Sekretaris Desa, saya melihat peran Kepala Desa sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali. Beliau bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan program pembangunan dan pelayanan publik, serta memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi."*

2. Apa kontribusi Kepala Desa dalam memastikan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Sampali?

Jawab : *Kepala Desa sangat berperan dalam memastikan bahwa sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan publik tersedia. Dia selalu berupaya memastikan bahwa infrastruktur dan fasilitas pendukung pelayanan publik berjalan dengan baik.*

3. Bagaimana Kepala Desa berkolaborasi dengan Kantor Sekretaris Desa dalam memfasilitasi program-program pelayanan publik di Desa Sampali?

Jawab : *"Untuk memfasilitasi program pelayanan publik, kepala desa sangat proaktif dalam berkolaborasi dengan Kantor Sekretaris Desa. Kerja sama yang baik antara kepala desa dan Kantor Sekretaris Desa meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pelayanan."*

4. Bagaimana Kepala Desa memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Sampali menurut pengamatan bapak?

Jawab : *"Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, kepala desa selalu memastikan transparansi dan akuntabilitas. Saya melihat bahwa dia sangat menjunjung tinggi prinsip transparansi dan selalu terbuka terhadap kritik dan pendapat masyarakat."*

5. Bagaimana Anda melihat sinergi antara Kepala Desa dan Kantor Sekretaris Desa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali?

Jawab : *"Sangat penting bagi Kepala Desa dan Kantor Sekretaris Desa untuk bekerja sama untuk meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali. Dengan kerja sama yang baik, kami dapat mencapai tujuan bersama untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat Desa Sampali."*

2. Nama : Ibu Widia

Umur :

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Kaur Umum

1. Bagaimana menurut Anda peran Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali dari perspektif Kepala Urusan Umum (KAUR Umum)?

Jawab : "Sebagai Kepala Urusan Umum, saya percaya bahwa peran Kepala Desa sangat penting untuk meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali. Beliau bertanggung jawab untuk mengatur program pelayanan publik dan memastikan bahwa kebutuhan masyarakat dipenuhi."

2. Apa kontribusi Kepala Desa dalam memastikan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Sampali menurut pengamatan Anda?

Jawab : "Kepala Desa sangat berperan dalam memastikan bahwa sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan publik tersedia. Dia selalu berusaha untuk memastikan bahwa infrastruktur dan fasilitas yang mendukung pelayanan publik berjalan dengan baik."

3. Bagaimana Kepala Desa mendukung Kantor Urusan Umum dalam melaksanakan program-program pelayanan publik di Desa Sampali?

Jawab : "Kepala Desa dan Kantor Urusan Umum selalu membantu dan mendukung satu sama lain dalam melaksanakan program pelayanan publik. Kerja sama yang baik antara keduanya sangat penting untuk mencapai tujuan bersama."

4. Bagaimana Kepala Desa memastikan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Desa Sampali menurut penilaian Anda sebagai Kepala Urusan Umum?

Jawab : "Kepala Desa Sampali memastikan pelayanan publik berfungsi dengan baik dan efisien dengan melakukan pengawasan dan pengawasan rutin. Saya melihat bahwa beliau sangat memperhatikan aspek efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan."

5. Bagaimana sinergi antara Kepala Desa dan Kantor Urusan Umum dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali?

Jawab : "Kepala Desa dan Kantor Urusan Umum dapat meningkatkan sinergi mereka dengan lebih baik melalui komunikasi yang lebih terbuka dan kerja sama yang lebih erat. Dengan kerja sama yang baik, kami dapat mencapai hasil yang lebih optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali."

3. Nama :EdiSujarwo
Umur :
JenisKelamin :Laki-laki
Jabatan :KepalaDusun1

1. Bagaimana Kepala Desa Sampali berperan dalam memfasilitasi dan mendukung program-program pelayanan publik yang dilaksanakan di tingkat dusun?

Jawab: *“Dengan memberikan ruang kepada masyarakat tingkat dusun melalui musyawarah dusun dalam menyampaikan keluhan yang ada di masyarakat”*.

2. Apa kontribusi Kepala Desa Sampali dalam memastikan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik di setiap dusun?

Jawab : *“Ketika di setiap dusun melakukan musyawarah dusun ke desa memberi kontribusi berupa minuman dan makanan ringan kepada masyarakat”*.

3. Bagaimana Kepala Desa Sampali menjalin kerja sama dengan Kepala Dusun dalam memastikan kebutuhan dan aspirasi masyarakat terakomodasi melalui pelayanan publik yang diselenggarakan?

Jawab : *“ Dengan mendengarkan keluhan kepala dusun dan juga kepala desa memberika arahan dan solusi ”*

4. Apa langkah konkret yang telah diambil oleh Kepala Desa Sampali untuk meningkatkan koordinasi antara tingkat desa dan tingkat dusun dalam penyelenggaraan pelayanan publik?

Jawab : *“ Dengan meninjau ke lokasi dusun tersebut dan mendengarkan apa yang dibutuhkan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di desa ”*.

**LAMPIRAN
HASIL WAWANCARA
(INFORMANTAMBAHAN)**

1. Daftar pertanyaan untuk informan tambahan di Desa Sampali yaitu:

Nama : Bapak Davin
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Masyarakat

1. Bagaimana menurut Anda peran Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali?

Jawab: *“Sebagai Kepala Desa, peran saya sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali. Saya bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan program pembangunan dan pelayanan publik, serta memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi.”*

2. Apa yang telah Anda rasakan sebagai dampak positif dari upaya Kepala Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali?

Jawab : *“ Dampak positif dari upaya saya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali adalah peningkatan aksesibilitas, kualitas, dan responsivitas pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat.”*

3. Bagaimana Kepala Desa melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan terkait dengan pelayanan publik di Desa Sampali?

Jawab : *“ Saya selalu melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan terkait dengan pelayanan publik. Pendapat dan masukan dari masyarakat sangat berharga bagi saya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.”*

4. Apa harapan dan aspirasi Anda terhadap peran Kepala Desa dalam terus meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali?

Jawab : *“ Harapan saya adalah dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat Desa Sampali. Saya berkomitmen untuk terus berupaya menciptakan pelayanan yang lebih baik.”*

5. Bagaimana Kepala Desa dapat lebih mendekatkan diri kepada masyarakat untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelayanan publik di Desa Sampali?

Jawab : *“ Saya akan terus berusaha untuk lebih mendekatkan diri kepada masyarakat, mendengarkan masukan dan aspirasi mereka, serta berkolaborasi untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan bermanfaat bagi seluruh warga Desa Sampali.”*

LAMPIRAN2

DOKUMENTASI HASIL PENELITIAN



Gedung Kantor Desa Sampali





Proses Kegiatan wawancara dengan ibu Widiasebagai Kaur Umum



BapakEdiSujarwosebagaikepaladusunI



BapakMardiantoSebagaiKasiPemerintahanDesaSampali

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