

**KEPEMIMPINAN KEPALA DESA (DATUK PENGHULU)  
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PERANGKAT  
DESA PADA MASYARAKAT KAMPUNG KESEHATAN  
KABUPATEN ACEHTAMIANG  
TAHUN 2017**

**(Studi pada Kantor Kepala Desa Kampung Kesehatan  
Kecamatan KarangBaru Kabupaten Aceh Tamiang)**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**MUHAMMAD HARDIANSYAH  
14.851.0003**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2018**

**KEPEMIMPINAN KEPALA DESA (DATUK PENGHULU)  
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PERANGKAT  
DESA PADA MASYARAKAT KAMPUNG KESEHATAN  
KABUPATEN ACEH TAMIANG  
TAHUN 2017**

(Studi pada Kantor Kepala Desa Kampung Kesehatan Kecamatan  
KarangBaru Kabupaten Aceh Tamiang)

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area

**OLEH:**

**MUHAMMAD HARDIANSYAH  
148510003**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2018**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kepemimpinan Kepala Desa (Datuk Penghulu) Terhadap Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa Pada Masyarakat Kampung Kesehatan Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2017 (Studi Deskriptif Pada Desa Kampung Kesehatan Kecamatan KarangBaru Kabupaten Aceh Tamiang)

Nama : Muhammad Hardiansyah  
NPM : 14.851.0003  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

**Prof.Dr.H. M. Arif Nasution, MA** Pembimbing I  
**Armansyah Matondang, S.Sos.,M.Si** Pembimbing II

**Dr. Heri Kusmanto, MA**  
Dekan

**Yurial Arief Lubis S.Sos., M.Ip**  
Ka.Prodi

Tanggal Lulus :

## **LEMBAR 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 yang lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 07 Desember 2018

**Muhammad Hardiansyah**  
**14.851.0003**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kepemimpinan Kepala Desa (Datuk Penghulu) Terhadap Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa Pada Masyarakat Kampung Kesehatan Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2017 (Studi Deskriptif Pada Desa Kampung Kesehatan Kecamatan Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang)

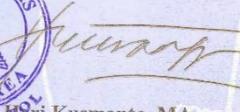
Nama : Muhammad Hardiansyah  
NPM : 14.851.0003  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

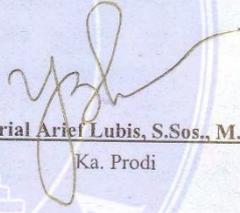
Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

  
Prof. Dr. H. M. Arif Nasution, MA  
Pembimbing I

  
Armansyah Matondang, S.Sos., M.Si  
Pembimbing II



  
Dr. H. M. Arif Nasution, MA  
Dekan

  
Yurial Arief Lubis, S.Sos., M.Ip  
Ka. Prodi

Tanggal Lulus :

## LEMBAR 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 yang lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.





## **ABSTRACT**

### ***Leadership of the Village Head (Datuk Penghulu) Against the Effectiveness of Service of Village Devices in the Community of Aceh Tamiang District Health Village in 2017***

*This study aims to determine the extent of the Leadership of the Village Head (Datuk Penghulu) on the Effectiveness of Village Service Services in the Community of Aceh Tamiang District Health Village in 2017. Leaders can influence morale, job satisfaction, security, work quality and especially the level of achievement of an organization. The ability and skills in direction are important factors for the effectiveness of an organization. If the organization can identify qualities related to leadership, the ability to select effective leaders will increase. And if the organization can identify behavior and the technique will be learned. By looking at several aspects to determine the effect of Leadership and Measurement of Service Effectiveness in the Health Village of Karang Baru Subdistrict, Aceh Tamiang Regency, namely: loyalty, Decision Making Communication, Responsibility and Obedience of leaders to regulations. in this study using a qualitative descriptive method, the location of the study was conducted in the Health Village of Karang Baru sub-district, Aceh Tamiang Regency. Data collection techniques are interviews, observation and documentation, it can be concluded that the Leadership of the Village Head (Datuk Penghulu) Against the Effectiveness of Service of Village Devices in the Community of Aceh Tamiang District Health Village in 2017 is already good.*

***Keywords: Leadership, Effectiveness and Service.***

## ABSTRAK

### **KEPEMIMPINAN KEPALA DESA (DATUK PENGHULU) TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PERANGKAT DESA PADA MASYARAKAT KAMPUNG KESEHATAN KABUPATEN ACEH TAMIANG TAHUN 2017**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Kepemimpinan Kepala Desa (Datuk Penghulu) Terhadap Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa Pada Masyarakat Kampung Kesehatan Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2017. Pemimpin dapat mempengaruhi moral, kepuasan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Kemampuan dan keterampilan dalam pengarahan adalah faktor penting efektivitas suatu organisasi. Bila organisasi dapat mengidentifikasi kualitas-kualitas yang berhubungan dengan kepemimpinan, kemampuan untuk menyeleksi pemimpin-pemimpin yang efektif akan meningkat. Dan apabila organisasi dapat mengidentifikasi perilaku dan teknik tersebut akan dapat dipelajari. Dengan melihat beberapa aspek untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan dan Pengukuran Efektifitas Pelayanan di Kampung Kesehatan kecamatan Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang, yaitu: loyalitas, Komunikasi Pengambilan keputusan, Tanggungjawab dan Ketaatan pemimpin terhadap peraturan. di Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif, lokasi penelitian dilakukan di Kampung Kesehatan kecamatan Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang. teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa Kepemimpinan Kepala Desa (Datuk Penghulu) Terhadap Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa Pada Masyarakat Kampung Kesehatan Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2017 sudah baik.

**Kata kunci: Kepemimpinan, Efektivitas dan Pelayanan.**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusuan Masalah.....	5
1.3 Fokus Penelitian.....	5
1.4 Tujuan penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
2.1 Kepemimpinan.....	8
2.1.1. Pengertian Kepemimpinan.....	8
2.1.2. Tipologi Kepemimpinan.....	9
2.1.3. Fungsi Kepemimpinan.....	11
2.1.4. Pemimpin yang Ideal.....	16
2.2. Pengertian Kepala Desa.....	18
2.2.1. Tugas dan Kewajiban Kepala Desa.....	19
2.2.2. Pengertian Perangkat Desa.....	21
2.3. Pengertian Pelayanan.....	21
2.3.1. Teori Pelayanan Publik.....	23
2.3.2. Klasifikasi Pelayanan Publik.....	26
2.4. Efektivitas Pelayanan.....	32

2.4.1. Pengertian Efektivitas.....	32
2.4.2. Pelayanan Publik .....	34
2.4.3. Efektivitas Pelayanan publik .....	35
2.5. Kerangka Pemikiran.....	37
2.6. Penelitian Relevan.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	40
3.2. Lokasi Penelitian.....	41
3.3. Informan Penelitian.....	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	41
a. Observasi.....	41
b. Wawancara.....	42
c. Dokumentasi.....	42
3.5. Teknik Analisis Data.....	42
3.5.1. Reduksi Data.....	42
3.5.2. Penyajian data .....	44
3.5.3. Penarikan Kesimpulan.....	44
3.6. Uji Kredibilitas Data .....	45
3.6.1. Perpanjangan Pengamatan .....	45
3.6.2. Peningkatan Ketekunan dalam Penelitian .....	46
3.6.3. Triangulasi .....	46
3.6.4. Menggunakan bahan refrensi .....	47
3.6.5. Analisis Kasus Negatif .....	47
3.7. Keabsahan Data .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>

4.1. Sejarah Kabupaten Aceh Tamiang dan Pemerintahannya.....	49
4.2. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Desa (Datuk Penghulu).....	51
4.3. Struktur Organisasi Pemerintahan Kampung Kesehatan.....	53
4.4. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap efektivitas pelayanan Perangkat Desa Pada Masyarakat di Kampung Kesehatan Kecamatan Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang.....	54
4.4.1. Loyalitas.....	54
4.4.2. Komunikasi.....	56
4.4.3. Pengambilan Keputusan.....	58
4.4.4. Ketaatan Terhadap Peraturan dan Tanggung Jawab.....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>64</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>64</b>
5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1. Kerangkapemikiran.....	38
Gambar 1.1. Struktur Organisasi Pmerintahan Desa Kampung Kesehatan.....	53



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap efektivitas Pelayanan perangkat desa Pada Masyarakat di Kampung Kesehatan kecamatan Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang”.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan bimbingan dan bantuan, sehingga pada akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Prof.Dr.H.M.Arif Nasution,MA sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Yurial Arief Lubis,S.sos.M.Ip sebagai Kepala Prodi Ilmu Pemerintahan yang telah memberi saya banyak pelajaran dan masukan selama berkuliah.
3. Bapak Prof.Dr.H.M.Arif Nasution,MA selaku dosen pembimbing 1 skripsi yang telah menyediakan waktu dan kesabarannya untuk membimbing dan memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Armansyah Matondang S.sos,M.si sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Pegawai dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah banyak membantu kelancaran adminitrasi kepada penulis.

6. Ayahanda Drs.Rudiyanto dan Ibunda Alm.Suharyanti yang selalu memberikan doa, perhatian, materi, nasehat yang tiada pernah henti mengiringi langkah penulis.
7. Kakaksaya Dea Rizkiana SE dan adik Muhammad Rifqi Fadullah yang selalu menjadi semangat penulis untuk melangkah maju dan menjadi lebih baik.
8. Teman-teman Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Angkatan 2014 yang telah turut memberikan motivasi, sehingga menumbuhkan semangat penulis.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu yang telah turut serta memberikan bantuan dan dukungan sehingga dapat terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu penulis dengan besar hati menerima kritik dan saran yang membangun, sehingga dapat menambah kesempurnaan dari tulisan ini dan semoga skripsi ini terdapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 3 Agustus 2018

Penulis

Muhammad Hardiansyah

148510003

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Desa adalah wilayah yang penduduknya saling mengenal hidup bergotong-royong, adat istiadat yang sama, tata norma dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan kemasyarakatan. Di samping itu, umumnya wilayah desa terdiri atas daerah pertanian, sehingga sebagian besar mata pencariannya adalah seorang petani. Desa di bawah pemerintahan Kabupaten.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Manusia tidak lagi dianggap sebagai faktor produksi tetapi lebih dianggap sebagai asset organisasi yang penting. Keefektifan dan keunggulan organisasi sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Secara teoritis, kualitas Sumber daya manusia(SDM) dalam suatu organisasi yang tinggi diharapkan mampu meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Hal ini akan dapat tercipta dalam suatu lingkungan kerja yang kondusif, yang antara lain dipengaruhi oleh tipe kepemimpinan yang tepat. Kepemimpinan dibutuhkan manusia, karena adanya suatu keterbatasan dan kelebihan-kelebihan tertentu pada manusia. Disinilah timbulnya kebutuhan akan pemimpin dan kepemimpinan.

Pemimpin dapat mempengaruhi moral, kepuasan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Kemampuan dan keterampilan dalam pengarahan adalah faktor penting efektivitas suatu organisasi. Bila organisasi dapat mengidentifikasi kualitas-kualitas yang berhubungan dengan kepemimpinan, kemampuan untuk menyeleksi pemimpin-pemimpin yang efektif akan meningkat. Dan apabila organisasi dapat mengidentifikasi perilaku dan teknik tersebut akan dapat dipelajari.

Pada sebuah organisasi pemerintahan, kesuksesan atau kegagalan dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat, dipengaruhi oleh kepemimpinan, melalui kepemimpinan dan didukung oleh pemerintahan yang memadai, maka penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) akan terwujud, sebaliknya kelemahan kepemimpinan merupakan salah satu sebab keruntuhan kinerja birokrasi di Indonesia. (Istianto, 2009:2)

Kepemimpinan (*leadership*) dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin (*leader*) dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur di dalam kelompok atau organisasinya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan sehingga menghasilkan pelayanan pada masyarakat dengan maksimal. Dengan meningkatkan mutu pelayanan berarti tercapainya hasil kerja seseorang atau aparatur desa dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Tugas pokok pemerintahan desa adalah menjalankan sebagian kewenangan kecamatan serta melaksanakan tugas-tugas lainnya berdasar kepada peraturan yang berlaku. Dalam kapasitasnya sebagai sebuah organisasi pemerintah dibawah Kecamatan, tujuan penyelenggaraan pemerintahan desa adalah terlaksananya berbagai fungsi kelurahan sesuai dengan kewenangannya yang

diberikan oleh kecamatan secara efektif dan efisien, termasuk di dalamnya adalah fungsi pelayanan administrasi aparat kepada masyarakat.

Efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Bila dilihat dari aspek segi keberhasilan pencapaian tujuan, maka efektivitas adalah memfokuskan pada tingkat pencapaian terhadap tujuan organisasi. Selanjutnya ditinjau dari aspek ketepatan waktu, maka efektivitas adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang telah dialokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan.

Untuk mencapai efektivitas pelayanan aparat pada masyarakat yang diinginkan kepala desa Kampung Kesehatan harus menjalankan fungsi dan tugasnya dengan cara memotivasi para pegawainya dan juga selalu berkomunikasi, agar para pegawainya menyadari bahwa mereka memang dibutuhkan dan tidak dibeda-bedakan, sehingga mereka mengerjakan pekerjaan mereka dengan sebaik-baiknya, demi kepuasan masyarakat. Kepala desa juga dibutuhkan untuk mengontrol kegiatan para pegawainya apakah berjalan dengan tujuan yang diinginkan atau tidak. Kepala desa dan pegawainya harus saling kerja sama dalam usaha pencapaian tersebut. Masing-masing dari mereka haruslah menyadari tugas dan tanggungjawabnya.

Pemerintah Desa Kampung Kesehatan Kecamatan Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang, yang bekerja dalam pelayanan masyarakat sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk mendapatkan pelayanan yang demikian, pemerintah Desa Kampung Kesehatan Kecamatan Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang harus efektif mungkin dalam

menjalankan pekerjaannya. Namun sayang pada prakteknya, sering kali ditemukan pegawai yang tidak bekerja efektif sebagaimana mestinya. Misalnya saja para pegawai sering kali datang terlambat masuk kerja dari jam kerja yang telah ditentukan, bahkan meninggalkan kantor sebelum jam kerja berakhir (pendapat masyarakat). Disinilah tuntutan kepemimpinan seorang kepala desa dalam mengelola para pegawainya agar lebih efektif dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya demi menciptakan aparatur pemerintah yang baik dan sehat demi kepuasan masyarakat.

Perangkat desa sebagai bagian dari pegawai negeri dituntut untuk dapat menjadi motor penggerak pembangunan karena aparat kelurahan bersentuhan langsung dengan masyarakat sehingga akan lebih memahami keadaan dan kondisi masyarakat. Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kesempurnaan birokrasi tergantung dari kesempurnaan aparatur negara sehingga kualitas birokrasi kita tercermin dari kualitas aparatur Negara.

Sedangkan pelayanan publik itu sendiri adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (UU No. 25 / 2009). Efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.

Hal ini yang mendorong penulis untuk mengkaji dan meneliti masalah Kepemimpinan Kepala Desa yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan pada masyarakat, Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis mengupayakan suatu kajian ilmiah dalam judul penelitian sebagai berikut :

**“Kepemimpinan Kepala Desa (Datuk Penghulu) Terhadap Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa Pada Masyarakat Kampung Kesehatan Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2017”.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Pertimbangan pemikiran dan latar belakang empirik tersebut dikaitkan dengan fokus penelitian, maka penelitian ini merumuskan masalah pokok bahwa hasil dari Kepemimpinan Kepala Desa (Datuk Penghulu) Terhadap Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa Pada Masyarakat Kampung Kesehatan Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2017 sangat menjadi sorotan, secara spesifik rumusan masalah tersebut diturunkan dalam beberapa bentuk pertanyaan, sebagai berikut:

Bagaimana Kepemimpinan Kepala Desa (Datuk Penghulu) Terhadap Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa Pada Masyarakat Kampung Kesehatan Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2017.

## **1.3. Fokus Penelitian**

Fokus awal penelitian ini sebagai jembatan peneliti menjangkau data dilapangan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kepemimpinan Kepala Desa (Datuk Penghulu) Terhadap Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa Pada Masyarakat Kampung Kesehatan Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2017?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

Mengetahui sejauh mana Kepemimpinan Kepala Desa (Datuk Penghulu) Terhadap Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa Pada Masyarakat Kampung Kesehatan Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2017.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini mempunyai kegunaan:

1. Aspek teoritis, hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya ilmu Pemerintahan. Penggunaan konsep dan teori Ilmu Pemerintahan dalam hubungan dengan fenomena yang ada dimasyarakat, dapat menghasilkan konsep baru bagi pengembangan ilmu Pemerintahan.
2. Aspek praktis, hasil penelitian ini kiranya dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah dalam pengimplementasi dan menjalankan sistem Pemerintahan.
3. Mengetahui Kepemimpinan Kepala Desa (Datuk Penghulu) Terhadap Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa Pada Masyarakat Kampung Kesehatan Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2017 berjalan sesuai prosedur atau tidak.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Kepemimpinan

##### 2.1.1. Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan berasal dari kata pemimpin, yang berarti seseorang yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan dan kelebihan dalam satu bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktifitas demi tercapainya suatu maksud dan beberapa tujuan Kartono, (2005:76). Kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi orang lain agar mau berperan serta dalam rangka memenuhi tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Umar (2008:38) mendefinisikan kepemimpinan sebagai proses pengarahan dan usaha mempengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan tugas dari para anggota kelompok.

Sedangkan Menurut Hasibuan (2003:170) “Kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi”. Dimana defenisi kepemimpinan akhirnya dikategorikan menjadi tiga elemen. Susanto A.B; Koesnadi Kardi, (2003:115), yakni :

1. Kepemimpinan merupakan proses;
2. Kepemimpinan merupakan suatu konsep relasi (hubungan) antara pimpinan dan bawahan;
3. Kepemimpinan merupakan ajakan kepada orang lain.

Dari berbagai pengertian diatas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa secara umum pengertian pemimpin adalah suatu kewenangan yang disertai kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan untuk menggerakkan orang-orang yang berada dibawah koordinasinya dalam usaha mencapai tujuan yang ditetapkan suatu organisasi.

### **2.1.2. Tipologi Kepemimpinan**

Tipologi kepemimpinan disusun dengan titik tolak interaksi personal yang ada dalam kelompok. Tipe-tipe pemimpin dalam tipologi ini dapat dikelompokkan dalam kelompok tipe berdasarkan jenis-jenisnya antara lain:

#### **1. Tipe Otokratis**

Seorang pemimpin yang otokratis ialah pemimpin yang memiliki kriteria atau ciri sebagai berikut: Menganggap organisasi sebagai pemilik pribadi, Mengidentikkan tujuan pribadi dengan tujuan organisasi, Menganggap bawahan sebagai alat semata-mata, Tidak mau menerima kritik, saran dan pendapat, Terlalu tergantung kepada kekuasaan formalnya, Dalam tindakan pengge-rakkannya sering mempergunakan pendekatan yang mengandung unsur paksaan dan bersifat menghukum.

#### **2. Tipe Militeristis**

Perlu diperhatikan terlebih dahulu bahwa yang dimaksud dari seorang pemimpin tipe militerisme berbeda dengan seorang pemimpin organisasi militer. Seorang pemimpin yang bertipe

militeristis ialah seorang pemimpin yang memiliki sifat-sifat berikut : Dalam menggerakkan bawahan sistem perintah yang lebih sering dipergunakan, Dalam menggerakkan bawahan senang bergantung kepada pangkat dan jabatannya, Senang pada formalitas yang berlebih-lebihan, Menuntut disiplin yang tinggi dan kaku dari bawahan, Sukar menerima kritikan dari bawahannya, Menggemari upacara-upacara untuk berbagai keadaan.

### 3. Tipe Paternalisti

Seorang pemimpin yang tergolong sebagai pemimpin yang paternalistis ialah seorang yang memiliki ciri sebagai berikut : menganggap bawahannya sebagai manusia yang tidak dewasa, bersikap terlalu melindungi (*overly protective*), jarang memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengambil keputusan, jarang memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengambil inisiatif, jarang memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengembangkan daya kreasi dan fantasinya, dan sering bersikap maha tahu.

### 4. Tipe Karismatik

Hingga sekarang ini para ahli belum berhasil menemukan sebab-sebab mengapa seseorang pemimpin memiliki karisma. Umumnya diketahui bahwa pemimpin yang demikian mempunyai daya tarik yang amat besar dan karenanya pada umumnya mempunyai pengikut yang jumlahnya sangat besar, meskipun para

pengikut itu sering pula tidak dapat menjelaskan mengapa mereka menjadi pengikut pemimpin itu. Karena kurangnya pengetahuan tentang sebab musabab seseorang menjadi pemimpin yang karismatik, maka sering hanya dikatakan bahwa pemimpin yang demikian diberkahi dengan kekuatan gaib (*supra natural powers*). Kekayaan, umur, kesehatan, profil tidak dapat dipergunakan sebagai kriteria untuk karisma. Gandhi bukanlah seorang yang kaya, Iskandar Zulkarnain bukanlah seorang yang fisik sehat, John F Kennedy adalah seorang pemimpin yang memiliki karisma meskipun umurnya masih muda pada waktu terpilih menjadi Presiden Amerika Serikat. Mengenai profil, Gandhi tidak dapat digolongkan sebagai orang yang ‘ganteng’.

#### 5. Tipe Demokratis

Pengetahuan tentang kepemimpinan telah membuktikan bahwa tipe pemimpin yang demokratislah yang paling tepat untuk organisasi modern. Hal ini terjadi karena tipe kepemimpinan ini memiliki karakteristik sebagai berikut : dalam proses penggerakan bawahan selalu bertitik tolak dari pendapat bahwa manusia itu adalah makhluk yang termulia di dunia, selalu berusaha mensinkronisasikan kepentingan dan tujuan organisasi dengan kepentingan dan tujuan pribadi dari pada bawahannya, senang menerima saran, pendapat, dan bahkan kritik dari bawahannya, selalu berusaha mengutamakan kerjasama dan teamwork dalam usaha mencapai tujuan, ikhlas memberikan kebebasan yang seluas-luasnya kepada bawahannya

untuk berbuat kesalahan yang kemudian diperbaiki agar bawahan itu tidak lagi berbuat kesalahan yang sama, tetapi lebih berani untuk berbuat kesalahan yang lain, selalu berusaha untuk menjadikan bawahannya lebih sukses daripadanya, dan berusaha mengembangkan kapasitas diri pribadinya sebagai pemimpin.

### **2.1.3. Fungsi Pemimpin**

Dalam upaya mewujudkan kepemimpinan yang efektif, maka kepemimpinan tersebut harus dijalankan sesuai dengan fungsinya. Sehubungan dengan hal tersebut, fungsi kepemimpinan berhubungan langsung dengan situasi sosial dalam kehidupan kelompok masing-masing yang mengisyaratkan bahwa setiap pemimpin berada didalam, bukan berada diluar situasi itu. Pemimpin harus berusaha agar menjadi bagian didalam situasi sosial kelompok atau organisasinya. Fungsi kepemimpinan menurut Hadari Nawawi memiliki dua dimensi yaitu :

1. Dimensi yang berhubungan dengan tingkat kemampuan mengarahkan dalam tindakan atau aktivitas pemimpin, yang terlihat pada tanggapan orang-orang yang dipimpinya.
2. Dimensi yang berkenaan dengan tingkat dukungan atau keterlibatan orang-orang yang dipimpin dalam melaksanakan tugas-tugas pokok atau organisasi, yang dijabarkan dan dimanifestasikan melalui keputusan-keputusan dan kebijakan pemimpin.

Sehubungan dengan dua dimensi tersebut, menurut nawawi, secara operasional dapat dibedakan dengan lima fungsi pokok kepemimpinan yaitu :

#### *1. Fungsi Instruktif*

Pemimpin berfungsi sebagai komunikator yang menentukan apa (isi perintah), bagaimana (cara mengerjakan perintah), bilamana (waktu memulai, melaksanakan dan melaporkan hasilnya), dan dimana (tempat mengerjakan perintah) agar keputusan dapat diwujudkan secara efektif. Sehingga fungsi orang yang dipimpin hanyalah melaksanakan perintah. Dalam hal ini fungsi orang yang dipimpin adalah sebagai pelaksana perintah. Inisiatif tentang segala sesuatu yang ada kaitannya dengan perintah tersebut, sepenuhnya adalah merupakan fungsi pemimpin. Fungsi ini juga berarti bahwa keputusan yang ditetapkan pemimpin tanpa kemauan bawahannya tidak akan berarti. Jika perintah tidak dilaksanakan juga tidak akan ada artinya. Intinya, kemampuan bawahan menggerakkan pegawainya agar melaksanakan perintah, bersumber dari keputusan yang ditetapkan. Perintah yang jelas dari pemimpin juga sebagai perwujudan proses bimbingan dan pengarahan yang dapat meningkatkan efektivitas dalam pencapaian pelayanan pada masyarakat sesuai tujuan.

## 2. *Fungsi Konsultatif*

Pemimpin dapat menggunakan fungsi konsultatif sebagai komunikasi dua arah. Hal tersebut digunakan sebagai usaha untuk menetapkan keputusan yang memerlukan bahan pertimbangan dan mungkin perlu konsultasi dengan orang-orang yang dipimpinnya. Konsultasi yang dimaksudkan untuk memperoleh masukan berupa umpan balik (*feed back*), yang dapat dipergunakan untuk memperbaiki dan menyempurnakan keputusan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan.

## 3. *Fungsi Partisipasi*

Dalam menjalankan fungsi partisipasi pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinnya, baik dalam pengambilan keputusan maupun dalam melaksanakannya. Setiap anggota kelompok memperoleh kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam melaksanakan kesepakatan yang dijabarkan dari tugas-tugas pokok, sesuai dengan fungsi masing-masing. Fungsi ini tidak sekedar berlangsung dua arah, tetapi juga perwujudan pelaksanaan hubungan manusia yang efektif antara pemimpin dan orang yang dipimpin baik dalam keikutsertaan mengambil keputusan maupun dalam melaksanakan. Sekalipun memiliki kesempatan yang sama bukan berarti setiap orang bertindak semuanya, tetapi harus dilakukan dan dikerjakan secara terkendali dan terarah yang merupakan kerjasama dengan tidak mencampuri atau mengambil tugas pokok orang lain. Dengan demikian musyawarah menjadi hal yang sangat penting dalam kesempatan berpartisipasi melaksanakan program organisasi. Pemimpin tidak sekedar mampu membuat keputusan dan memerintah pelaksanaan, akan tetapi pemimpin harus tetap dalam posisi sebagai pemimpin yang melaksanakan fungsi kepemimpinan bukan sebagai pelaksana.

#### *4. Fungsi Delegasi*

Dalam melaksanakan fungsi delegasi, pemimpin memberikan pelimpahan wewenang, membuat, atau menetapkan keputusan. Fungsi delegasi sebenarnya adalah kepercayaan seorang pemimpin kepada orang yang diberi kepercayaan untuk pelimpahan wewenang dengan melaksanakan secara bertanggungjawab. Fungsi pendelegasian ini, harus diwujudkan karena kemajuan dan perkembangan kelompok tidak mungkin diwujudkan oleh pemimpin seorang diri. Jika pemimpin bekerja seorang diri, ia pasti tidak dapat berbuat banyak dan mungkin dapat

menjadi tidak berarti sama sekali. Oleh karena itu sebagian wewenang perlu didelegasikan kepada para bawahannya agar dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

#### 5. *Fungsi pengendalian*

Fungsi pengendalian berasumsi bahwa kepemimpinan yang efektif harus mampu mengatur efektivitas anggotanya secara terarah dan dalam koordinasi yang efektif, sehingga memungkinkan tercapainya tujuan bersama secara maksimal. Dalam melaksanakan fungsi pengendalian, pemimpin dapat mewujudkannya melalui kegiatan bimbingan, pengarahan, koordinasi, dan pengawasan. Dalam melakukan kegiatan tersebut berarti pemimpin berusaha mencegah terjadinya kekeliruan perseorangan dalam melaksanakan beban kerja atau perintah dari pimpinannya.

Seluruh fungsi kepemimpinan tersebut diatas, diselenggarakan dalam aktivitas kepemimpinan secara integral. Aktivitas atau kegiatan kepemimpinan yang bersifat integral tersebut dalam hal pelaksanaannya akan berlangsung sebagai berikut :

- a. Pemimpin berkewajiban menjabarkan program kerja yang menjadi keputusan yang kongkrit untuk dilaksanakan sesuai dengan prioritasnya masing-masing keputusan-keputusan itu harus jelas hubungannya dengan tujuan organisasi.
- b. Pemimpin harus mampu menterjemahkan keputusan-keputusan menjadi intruksi yang jelas, sesuai dengan kemampuan anggota yang melaksanakannya. Setiap anggota harus mengetahui dari siapa intruksi diterima dan pada siapa dipertanggungjawabkan.
- c. Pimpinan harus berusaha untuk mengembangkan dan menyalurkan kebebasan berfikir dan mengeluarkan pendapat baik secara perorangan maupun kelompok

kecil. Pimpinan harus mampu menghargai gagasan, pendapat, saran, kritik anggotanya sebagai wujud dari partisipasinya. Usaha mengembangkan partisipasi anggota tidak sekedar ikut aktif dalam melaksanakan perintah, tetapi juga dalam memberikan informasi dan masukan untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam membuat dan memperbaiki keputusan-keputusan.

d. Mengembangkan kerjasama yang harmonis, sehingga setiap anggota mengerjakan apa yang harus dikerjakan, dan bekerjasama dalam mengerjakan sesuatu yang memerlukan kebersamaan. Pemimpin harus mampu memberikan pengakuan dan penghargaan terhadap kemampuan, prestasi atau kelebihan yang dimiliki setiap anggota kelompoknya atau organisasi.

e. Pemimpin harus membantu dalam mengembangkan kemampuan memecahkan masalah dan mengambil keputusan sesuai dengan batas tanggungjawab masing-masing. setiap anggota harus didorong agar tumbuh menjadi orang yang mampu menyelesaikan masalah-masalah, dengan menghindari ketergantungan yang berlebihan dari pemimpin atau orang lain. Setiap anggotanya harus dibina agar tidak menjadi orang selalu menunggu perintah. Namun diharapkan setiap anggota adalah orang yang inisiatif artinya mampu bekerja dengan sendirinya karena kesadaran bahwa ia memiliki tanggungjawab.

#### **2.1.4. Pemimpin Yang Ideal**

Secara garis besar, seorang pemimpin idealnya memiliki tiga kategori umum, yakni (Arep, 2002:241) :

1. Kemampuan menganalisa dan menarik kesimpulan yang tepat. Ia harus mampu menganalisa sesuatu masalah, situasi atau serangkaian keadaan tertentu dan menarik kesimpulan-kesimpulan yang tepat.
2. Kemampuan untuk menyusun suatu organisasi serta dapat menyeleksi dan menempatkan orang-orang yang tepat untuk mengisi jabatan dalam organisasi yang bersangkutan.
3. Kemampuan untuk membuat sedemikian rupa, agar organisasi yang bersangkutan berjalan lancar untuk menuju tujuan, cita-cita dan putusan dari tingkat yang lebih tinggi kepada bawahan-bawahannya, agar tujuan dan putusan-putusan itu dapat diterima dengan baik.

Ketiga kemampuan tersebut, idealnya dimiliki oleh seseorang pemimpin agar organisasi maju dan berkembang. Yang harus diingat, fungsi pemimpin juga harus dapat memotivasi staf/pegawainya. Untuk itu, paling tidak ada 8 watak atau sifat dari seseorang pemimpin yang efektif dalam memotivasi pegawai untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Mampu untuk menimbulkan kepercayaan pada diri orang lain. Untuk itu dibutuhkan sejumlah persyaratan yang harus dipunyai oleh seorang pemimpin, yakni :

1. Harus mempunyai pengetahuan yang cukup tentang alat-alat teknis dan prosedur-prosedur yang dipergunakan oleh para pegawainya, sehingga ia dapat memberi petunjuk-petunjuk dalam mengoperasikan alat-alat serta prosedur-prosedur yang diperlukan. Pengetahuan dan pengertian tentang garis-garis besar kebijaksanaan organisasi.
2. Seorang pemimpin harus senantiasa setia memegang teguh setiap ucapannya. Ia harus senantiasa menepati janjinya, jika ingin menanam kepercayaan bawahannya. Seorang pemimpin harus mampu memberikan

penilaian yang baik terhadap semua permasalahan, baik yang bersifat kedinasan maupun yang bersifat pribadi.

3. Tabah dalam usahanya untuk mencapai tujuan organisasi. Pemimpin harus mempunyai keyakinan yang teguh atas segala sesuatu yang ingin dicapainya.

Tegasnya ia harus tabah dan tekun untuk mencari cara-cara melakukan sesuatu sampai mendapatkan yang paling tepat untuk mencapai tujuan organisasi.

4. Kemampuan untuk memberikan pengertian tanpa menimbulkan kesalahpahaman dalam menjelaskan/mengemukakan tujuan organisasi kepada pihak lain. Kemampuan untuk mendengarkan secara simpatik, baik berupa usul-usul maupun berupa kritikan dari pihak lain maupun dari pihak bawahannya.

5. Senantiasa menaruh minat yang tulus dan ikhlas terhadap orang lain, tulus terhadap kesejahteraan bagi pihak yang dipimpinnya.

6. Kemampuan untuk memahami manusia serta reaksinya. Seorang pemimpin harus paham benar akan manusia baik manusia sebagai individu maupun sebagai anggota kelompok dan mengetahui mengapa ia bertindak sedemikian rupa.

7. Seseorang pemimpin harus senantiasa waspada untuk selalu bersikap objektif dan jangan sampai membiarkan putusannya dipengaruhi oleh sentiment orang lain.

8. Seseorang pemimpin harus senantiasa bersikap terus terang dan transparan. Ia tidak boleh membiarkan orang lain berkata terhadap dirinya ; “ia selalu ingin rahasia dan tertutup”.

## **2.2. Pengertian Kepala Desa**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 72 tentang Desa, dalam struktur organisasi pemeritahan desa, “Kepala Desa adalah Pemimpin Pemerintah Desa

tertinggi yang dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Perangkat Desa. Kepala Desa diangkat dan dilantik oleh Bupati melalui pemilihan langsung oleh penduduk desa warga Negara Republik Indonesia dengan masa jabatan 6 (enam) tahun dan dapat dipilih kembali hanya untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya”.

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 (2008:27) “Kepala Desa yaitu penguasa tertinggi di desa dan sebagai pemimpin *formal* maupun *informal*, pemimpin yang setiap waktu berada di tengah-tengah rakyat yang dipimpinnya”.

Kepala desa mempunyai kewajiban memberikan laporan penyelenggaraan pemerintahan desa kepada Bupati/Walikota, memberikan laporan keterangan pertanggungjawaban kepada Badan Permusyawaratan Desa (Bamusdes), serta menginformasikan laporan penyelenggaraan pemerintahan desa kepada masyarakat.

### **2.2.1. Tugas dan Kewajiban Kepala Desa**

Dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, Kepala Desa mempunyai tugas dan kewajiban :

- a. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa dan pelaksanaan pendataan penduduk untuk kepentingan nasional dan melaporkannya kepada pemerintah melalui bupati dan tembusan camat.
- b. Membina kehidupan masyarakat desa.
- c. Membina perekonomian desa.
- d. Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat desa.
- e. Mendamaikan perselisihan masyarakat di desa, di bantu oleh lembaga adapt desa.
- f. Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukumnya.
- g. Mengajukan rancangan peraturan desa dan bersama Badan Permuswaratan Desa (BPD) menetapkannya sebagai peraturan desa.
- h. Menjaga kelestarian adat istiadat yang hidup dan berkembang didesa bersangkutan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa, kepala desa mempunyai wewenang menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Pelaksanakan tugasnya kepala desa mempunyai wewenang memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD), mengajukan rancangan peraturan desa, menetapkan peraturan desa yang telah mendapat persetujuan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD), menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai Anggaran pendapatan dan Belanja desa (APBDes) untuk dibahas dan ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD), membina kehidupan masyarakat desa,

membina perekonomian desa, mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif, mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Widjaja (2008:28) “Pertanggungjawaban Kepala Desa dilakukan Kepala Desa agar sendi tanggung jawab pelaksanaan pemerintahan yang dilakukan Kepala Desa kepada Rakyat melalui Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dapat dilihat sebagai perwujudan dari kedaulatan rakyat (demokrasi) dan perwujudannya ditingkat desa”.

### **2.2.2. Pengertian Perangkat Desa**

Perangkat Desa adalah seorang yang berkedudukan sebagai unsur pembantu Kepala Desa yang tergabung dalam pemerintahan desa. Dan untuk sekarang untuk menjadi seorang perangkat desa minimal pendidikan SMA, Karena tugas dari perangkat desa sekarang bisa dibidang sudah berubah dari tahun ketahun. maka dengan demikian basic pendidikan paling diutamakan. Minat untuk menjadi perangkat desa sekarang banyak diminati masyarakat, karena sekarang tunjangan dari pemerintah kabupaten mulai diterjunkan kepada perangkat desa. Adanya Siltap atau penghasilan tetap yaitu Gaji yang diberikan secara rutin tiap bulan yang langsung disalurkan dari anggaran dana desa (ADD).

### **2.3. Pengertian Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) “bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik”.

Sedangkan menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:10) berpendapat bahwa: “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan”.

Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2011:10-11) berpendapat bahwa: “secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara melayani; Servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Ivancevich dkk dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) mendefinisikan “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih(2005:2) yaitu “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan, serta terjadi sebagai akibat adanya interaksi untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

### **2.3.1. Teori Pelayanan Publik**

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Berbeda dengan pendapat di atas, Ratminto dan Winarsih (2005:5) berpendapat bahwa:

“pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada

prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan”.

Sedangkan pelayanan umum menurut Moenir (2010:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sinambela (2011:5) berpendapat bahwa

“pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain lain”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), atau Badan usaha Milik Daerah (BUMD) yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang -undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

1. Ciri-ciri Pelayanan Publik yang baik, dalam hal ini pelayanan bank, menurut Kasmir (2006:34) adalah memiliki unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik. Karyawan yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayani, dalam hal ini *customer service officer*.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik, Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat pelanggan merasa nyaman, betah, dan tidak bosan di ruangan tersebut.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir. Pelanggan akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari karyawan tersebut. Apabila ada pelanggan yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi perusahaan tersebut.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Karyawan harus melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur layanan yang ditetapkan perusahaan. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan.
- e. Mampu berkomunikasi. Karyawan harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan, selain itu karyawan juga harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Karyawan harus menjaga kerahasiaan informasi data pelanggan, terutama yang berkaitan dengan uang pribadi pelanggan. Dalam perusahaan perbankan, kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Dikarenakan tugas karyawan dalam hal ini *customer service officer*, selalu berhubungan dengan nasabah, oleh karena itu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah maupun kemampuan dalam bekerja.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan). Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan). Sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank dalam menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut.

### **2.3.2. Klasifikasi Pelayanan Publik**

Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011:2023) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu:

- a. Pelayanan Kebutuhan Dasar Pelayanan kebutuhan dasar adalah pelayanan yang meliputi kebutuhan dasar masyarakat, yaitu:
- 1). Kesehatan Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan

kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).

2). Pendidikan dasar Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar, sama seperti kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana digambarkan di atas. Oleh karena itu, untuk memotong lingkaran setan kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.

3). Bahan kebutuhan pokok masyarakat. Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, semen, dan sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjaga stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

#### b. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus menyediakan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2005), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Ibrahim (2008:22) “pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”. Wyckof dalam Tjiptono (1996:59) berpendapat bahwa:

“kualitas pelayanan diartikan sebagai keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan”.

Zeithaml et. al. dalam Hardiyansyah (2011:40) mengatakan bahwa “*SERVQUAL* merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang sangat baik. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan. Selanjutnya,

Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:41) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu:

(1) *Tangibles*, (2) *Reability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Competence*, (5) *Courtesy*, (6) *Credibility*, (7) *Feel secure*, (8) *Acces*, (9) *Communication*, (10) *Understanding the costumer*”. Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml et.al.dalam Hardiyansyah (2011:42)

menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. *Reability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsinegatif dalam kualitas pelayanan.

d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:.

1). *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti, di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.

2). *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

3). *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.

4). *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.

5). *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

e. *Emphaty* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya

memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkatan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan untuk memenuhi harapan konsumen/pelanggan dimana dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas apa yang diharapkan dan apa yang dirasakan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dirasakan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya, apabila jasa yang dirasakan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Alasan peneliti menggunakan teori dari Zeithaml adalah dikarenakan teori ini sesuai dengan konteks kualitas pelayanan yang mana lebih detail dan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta teori ini cocok sesuai dengan masalah penelitian saya.

## **2.4. Efektivitas Pelayanan**

### **2.4.1. Pengertian Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Handayani (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sedangkan Georgopolous dan Tannemaum (1985:50), mengemukakan: “Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan.”

Selanjutnya Steers (1985:87) mengemukakan bahwa “Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumberdaya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”.

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya Transformasi Pelayanan Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut

“Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”

(Kurniawan,2005:109). Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa

“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu program kegiatan, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen suatu program kegiatan atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan suatu program melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu program kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

#### **2.4.2.PelayananPublik**

Pelayanan yang diberikan kelurahan tergolong dalam jenis pelayanan publik. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah :

1. Perihal atau cara melayani

2. Servis, jasa
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa

Moenir (2000:26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pendapat lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*), jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri.

Pendapat Boediono (2003:60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

Menurut Kurniawan (dalam Sinambela, 2006:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Menurut UU No.25/2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari definisi diatas dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi.

#### **2.4.3. Efektivitas Pelayanan Perangkat desa**

Efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Bila dilihat dari aspek segi keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Selanjutnya dari aspek kecepatan waktu, maka efektivitas tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang disediakan untuk melaksanakan berbagai kegiatan dalam program yang telah disusun sebelumnya.

Menurut komarudin (2000) “Efektivitas adalah suatu keadaan dalam mencapai tujuan. Manajemen yang efektif perlu disertai dengan manajemen yang efisien. Tercapainya tujuan mungkin hanya dapat dilakukan dengan penghamburan dan, oleh karena itu manajemen tidak boleh hanya diukur dengan efektifitas tetapi juga diperlukan efisiensi”.

Efektif selain ditempuh dengan tercapainya suatu tujuan dan sasaran, juga bisa melalui penghasilan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu dan tepat waktu. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Siagian (2003:20)

bahwa, “efektivitas adalah pemanfaatan berbagai sumber daya, dana, sarana dan prasarana, dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu, tepat pada waktunya”.

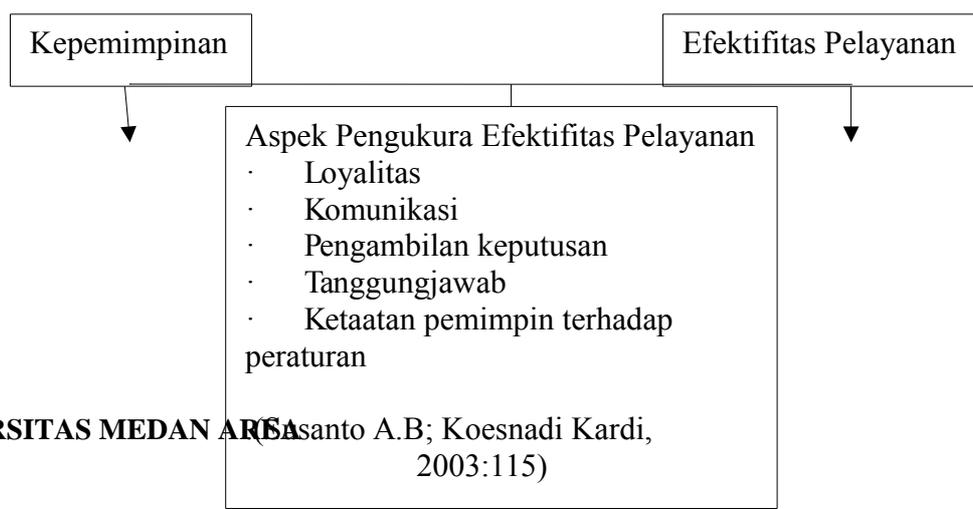
Bahwa konsep birokrasi yang rasional sangat mengandalkan pada peraturan-peraturan dan prosedur yang kesemuanya dimaksudkan untuk membantu tercapainya tujuan dan terlaksananya nilai-nilai dan norma-norma yang diinginkan.

Dengan melihat konsep tentang pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Untuk pencapaian efektifitas pelayanan organisasi harus mengetahui sumberdaya yang diwakili organisasi, seorang pemimpin harus bisa mengubah persepsi, mendesain kembali organisasi yang meliputi perencanaan, filosofis dan orientasi tim, semangat kerja kelompok dan menghasilkan produk yang bermutu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa efektifitas pelayanan perangkat desa adalah tercapainya suatu tujuan yang oleh perangkat desa dalam pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi.

## **2.5. Kerangka Pemikiran**

Menurut Murti Sumarni (2014:129) “Kerangka Pemikiran mempertautkan variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergtung serta variabel yang lain,mungkin akan terlihat dalam penelitian. Jadi, kerangka pemikiran akan muncul apabila suatu penelitian mempertautkan dua variabel atau lebih.Pemimpin dapat mempengaruhi moral, kepuasan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Kemampuan dan keterampilan dalam pengarahan adalah faktor penting efektivitas suatu organisasi. Bila organisasi dapat mengidentifikasi kualitas-kualitas yang berhubungan dengan kepemimpinan, kemampuan untuk menyeleksi pemimpin-pemimpin yang efektif akan meningkat. Dan apabila organisasi dapat mengidentifikasi perilaku dan teknik tersebut akan dapat dipelajari.

Melalui Pengaruh Kempemimpinan ini,akan terlihat bagaimana hasil Efektivitas pelayanan yang dilakukan Perangkat Desa Pada Masyarakat di Kampung Kesehatan Kecamatan Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang. Kerangka pemikiran Kepemimpinan Kepala Desa (Datuk Penghulu) Terhadap Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa Pada Masyarakat Kampung Kesehatan Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2017, dapat ditunjukkan sebagai berikut:

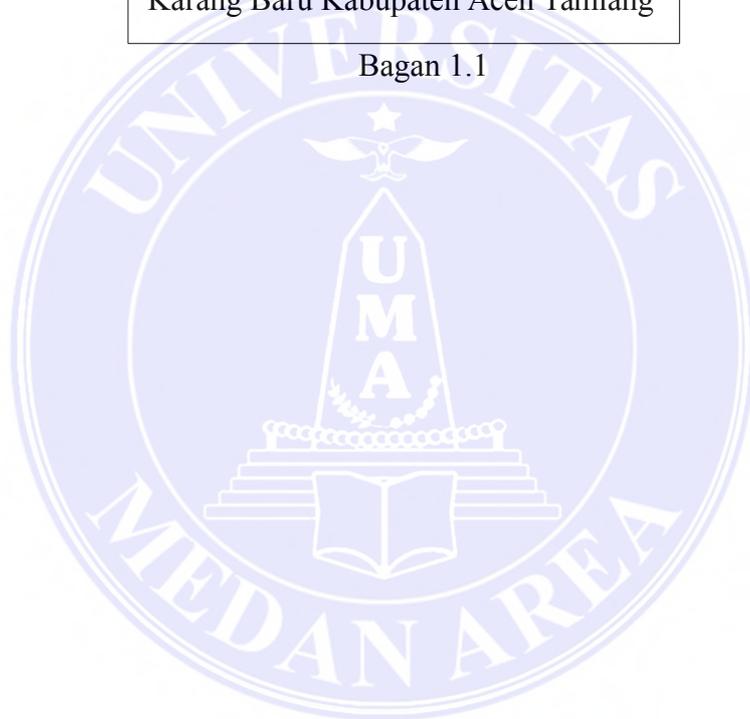


↓

Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa Pada Masyarakat di Kampung Kesehatan Kecamatan Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang

Bagan 1

Bagan 1.1



## 2.6. Penelitian Relevan

Ada pun penelitian yang relevan peneliti mengutip dari penelitian Jeferson Glandy Lumentah dalam skripsinya yang berjudul “**Evaluasi Kinerja Pegawai**

**Negeri Sipil dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat  
Tompaso Kabupaten Minahasa”**

Hasil penelitian Mario Balloteli dalam meneliti PENGARUH GAYA  
KEPEMIMPINAN KEPALA DESA TERHADAP KINERJA APARATUR DESA  
AMARTAPURA KECAMATAN MADUKARA KABUPATEN KARANG  
TUMARITIS adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil analisis atas data hasil penelitian, diperoleh kesimpulan-  
kesimpulan sebagai berikut.

1. Gaya Kepemimpinan Kepala Desa berpengaruh positif terhadap Kinerja Aparatur Desa Amartapura, Kecamatan Madukara, Kabupaten Karang Tumaritis yang ditunjukkan dengan persamaan regresi  $\hat{Y} = 44,885 + 0,239X + e$  serta pengujian hipotesis dengan uji t yang menunjukkan nilai t hitung (2,861) lebih besar daripada nilai t tabel (1,761) pada tingkat kekeliruan 5% dan db = 14 untuk penolakan atas H<sub>0</sub>, dan diterimanya H<sub>A</sub>.
2. Besar pengaruh ditunjukkan dengan koefisien determinasi sebesar 0,275 yang mengandung makna sebanyak 27,50% Kinerja Aparatur Desa Amartapura dipengaruhi oleh Gaya Kepemimpinan Kepala Desa.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif, yaitu pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Kemudian dari faktor-faktor yang ada akan dianalisis berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku. Jadi penelitian tentang pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa terhadap Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa Pada Masyarakat di Kampung Kesehatan Kecamatan Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang, dilakukan dengan menggambarkan Efektivitas Pemimpin dan Pelayanan Perangkat Desa di Kampung Kesehatan Kecamatan Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang. Kemudian dianalisis berdasarkan kenyataan-kenyataan yang ada permasalahannya.

Penggunaan metode ini dimulai dari analisis berbagai data yang dihimpun dari penelitian, kemudian bergerak ke arah kesimpulan. Tujuan dari metode ini tidak semata-mata mengungkapkan kebenaran saja tetapi memahami kebenaran tersebut. Penelitian ini mencoba memecahkan masalah yang ada dan mengamati serta melihat pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap efektivitas Pelayanan perangkat desa Pada Masyarakat di Kampung Kesehatan kecamatan Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang.

### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Peneliti melaksanakan penelitian di Kantor Kepala Desa Kampung Kesehatan Kecamatan Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang dan waktu penelitian dilaksanakan bulan April sampai Mei.

### **3.3. Informan Penelitian**

Penelitian mengenai tentang Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa terhadap Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa Pada Masyarakat di Kampung Kesehatan Kecamatan Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang dimana peneliti memerlukan informan yang mempunyai pemahaman yang berkaitan langsung dengan:

- a. Kepala Desa Kampung Kesehatan Kecamatan Kabupaten Aceh Tamiang (informan kunci)
- b. Perangkat Desa (informan utama)
- c. Masyarakat Kampung kesehatan Kecamatan Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang (informan Tambahan)

### **3.4. Teknik pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2013:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

- a. Observasi

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan

psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

b. Wawancara mendalam

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:231) Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

### **3.5. Teknik Analisa Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles dan Huberman (1984), mengemukakan aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data meliputi : *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan).Sugiyono,(2007: 337-345)

Langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini jelas sebagai berikut:

#### **3.5.1. Data reduction (reduksi data)**

Menurut Miles & Huberman (1992: 16) Reduksi data merupakan bagian dari analisis. [Reduksi data](#) merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan “reduksi data” peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan transformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dsb. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkat-peringkat. Proses analisis data mestinya dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber. Setelah dikaji, langkah berikutnya adalah membuat rangkuman untuk setiap kontak atau pertemuan dengan informan. Dalam merangkum data biasanya ada satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dengan kegiatan tersebut. Kegiatan yang tidak dapat dipisahkan ini disebut membuat abstraksi, yaitu membuat ringkasan yang inti, proses, dan persyaratan. Dari rangkuman yang dibuat ini kemudian peneliti melakukan reduksi data yang kegiatannya mencakup unsur-unsur spesifik termasuk (1) proses pemilihan data atas dasar tingkat relevansi dan kaitannya dengan setiap kelompok data, (2) menyusun data dalam satuan-satuan sejenis. Pengelompokan data dalam satuan yang sejenis ini juga dapat diekuivalenkan sebagai kegiatan kategorisasi/variable, (3) membuat koding data sesuai dengan kisi-kisi kerja penelitian.

Kegiatan lain yang masih termasuk dalam mereduksi data yaitu kegiatan memfokuskan, menyederhanakan dan mentransfer dari data kasar ke catatan

lapangan. Dalam penelitian kualitatif-naturalistik, ini merupakan kegiatan kontinyu dan oleh karena itu peneliti perlu sering memeriksa dengan cermat hasil catatan yang diperoleh dari setiap terjadi kontak antara peneliti dengan informan.

### **3.5.2. *Data Display* (penyajian data)**

Menurut Taylor, (1975: 79) mendefinisikan penyajian data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (*ide*) seperti yang disarankan dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada hipotesis. Jika dikaji, pada dasarnya definisi pertama lebih menitikberatkan pengorganisasian data sedangkan yang ke dua lebih menekankan maksud dan tujuan analisis data. Dengan demikian definisi tersebut dapat disintesis bahwa analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang didasarkan oleh data.

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

### **3.5.3. *Conclusion drawing/ verification* (penarikan kesimpulan)**

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman(1992: 16) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak

ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

### **3.6.Uji Kredibilitas Data**

Moleong (2005) memaparkan tujuan uji (*credibility*) kredibilitas data yaitu untuk menilai kebenaran dari temuan penelitian kualitatif. Kredibilitas ditunjukkan ketika partisipan mengungkapkan bahwa transkrip penelitian memang benar-benar sebagai pengalaman dirinya sendiri. Dalam hal ini peneliti akan memberikan data yang telah ditranskripkan untuk dibaca ulang oleh partisipan. Kredibilitas menunjukkan kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif, hal ini dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

#### **3.6.1. Perpanjangan pengamatan**

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan keakraban (tidak ada jarak lagi, semakin terbuka, saling mempercayai) antara peneliti dan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Selain itu, Sugiyono (2007) menambahkan bahwa perpanjangan pengamatan ini dilakukan untuk mengecek kembali apakah data

yang telah diberikan oleh sumber data selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak. Bila tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya. Untuk membuktikan apakah peneliti itu melakukan uji kredibilitas melalui perpanjangan pengamatan atau tidak, maka akan lebih baik jika dibuktikan dengan surat keterangan perpanjangan yang dilampirkan dalam laporan penelitian.

### **3.6.2. Peningkatan ketekunan dalam penelitian**

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Selain itu, peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti. Dengan membaca ini maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan

### **3.6.3. Triangulasi**

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, dan triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Sugiyono (2007) memaparkan triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

#### **3.6.4. Menggunakan bahan referensi**

Bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif (kamera, *handycam*, alat rekam suara) sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti.

#### **3.6.5. Analisis kasus negatif**

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian. Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tetapi bila peneliti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan mengubah temuannya. Hal ini sangat bergantung dari seberapa besar kasus negatif yang muncul tersebut.

### **3.7. Keabsahan Data**

Menurut Lexy J. Moleong (2009: 324) untuk menetapkan keabsahan data (*trustworthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Untuk menjaga keabsahan data, maka yang dipergunakan adalah teknik pengamatan lapangan dan teknik triangulasi data.

Teknik triangulasi yang merupakan bagian dari kriteria derajat kepercayaan Lexy J. Maleong (2009: 330) mengungkapkan bahwa triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu orang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagian perbandingan data tersebut. Triangulasi data dilakukan dengan cross check, yaitu dengan cara data wawancara yang diperoleh dipadukan dengan data observasi atau data

dokumentasi, dengan membandingkan dan memadukan hasil dari kedua teknik pengumpulan data tersebut maka peneliti yakin dengan kepercayaan data di kumpulkan.



## DAFTAR PUSTAKA

- A.B; Koesnadi Kardi, (2003:115) *Aspek Pengukuran Efektifitas Pelayanan*. PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta
- Agung, Kurniawan. (2005). *Tranformasi Pelayanan PubliPembangunan*, Yogyakarta
- Amin, Ibrahim. (2008). *Teoridan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasi*. Mandur maju. Jakarta.
- Atik Septi , Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan*. PenerbitPustakaPelajar. Yogyakarta
- Emerson, H.(1996) *Efektivitas Organisasi*. Dalam Handayaniingrat
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. PenerbitGava Media. Jogjakarta
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Gava media. Yogyakarta
- Ivancevich, Jhon, M. (2005). *Human Resource management*. Unika atmajaya.
- J. LexyMoleong,(2005).*MetodologiPenelitianKualitatif*. PenerbitRosda. Indonesia
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, definisi pelayanan.
- KartiniKartono. (2005). *TeoriKepemimpinan*. PenerbitRajawali Pers. Indonesia
- Kasmir. (2005). *Etika customer service*. Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- M, Richard, Strees. (2005).*Pengukuran Efektivitas*. PT. Citraditya Bakti. Dalam Tangkilisan, Bandung
- Prof. Dr. Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Penerbit AlfaBeta. Jakarta

- Sinambela, Lijan poltak. (2011). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutikno, M. (2014). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Penerbit Houstica Indonesia.
- Widjawa.(2008). *PemerintahanDesadanAdministrasiDesa*.Penerbit CV Aneka.  
Solo
- Widjaya. (2008).*Otonomi Desa*. Penerbit Rajawali Pers..

### **Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah**

Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia No.72 tahun 2005 tentang desa.

### **Sumber Online**

[https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Aceh\\_Tamiang](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Aceh_Tamiang)

## DAFTAR PERTANYAAN

### Loyalitas

Taat pada aturan

Mengukur efektifitas dan efisiensi, apakah bapak dan perangkat desa lainnya mengikuti segala prosedur yang telah ditetapkan di peraturan desa yang ada?

Jawaban : saya selaku kepala desa, kalo disini di desa kampung kesehatan disebut datuk penghulu dan seluruh bawahan saya mulai kades hingga kepala dusun desa kampung kesehatan ini, selalu mengikuti segala prosedur yang ada, baik itu menyelesaikan laporan di kantor ini maupun membangun dan membina masyarakat di lapangan. dengan mengikuti prosedur kerja, insyaallah semua akan berjalan dengan baik dan mencapai tujuan, karna kami ingin membangun, membina dan memberikan yang terbaik kepada desa kampung kesehatan ini.

Adakah perangkat desa yang tidak mengikuti peraturan yang telah disepakati bersama?

Jawaban: sejauh ini alhamdulillah belum ada bawahan saya yang melenceng dari wewenangnya, jikapun ada saya selaku pimpinan mereka akan menindak tegas sesuai dengan yang peraturan yang berlaku.

## **Tanggung jawab**

Bagaimana cara bapak dan perangkat desa lainnya menunjukkan tanggung jawab dalam menjalani tugas yang diamanahkan oleh warga desa Kampung Kesehatan?

Jawaban:”cara kami Taat terhadap Peraturan dan tanggung jawab, kami sebagai yang menjalankan pemerintahan didesa kampung kesehatan ini yaitu kami memiliki beberapa program kerja seperti membina warga desa baik pendidikan maupun pembekalan skill untuk bekerja,sehingga sumber daya manusia yang berada didesa kampung kesehatan ini memiliki daya saing yang harus diperhitungkan dengan desa lainnya.selain itu kami juga mengumumkan anggaran yang ada dan direalisasikan untuk apa saja anggaran itu terhadap warga desa kampung kesehatan”.

Adakah tanggung jawab yang tidak tercapai oleh perangkat desa?

Jawaban: “alhamdulillah selama Beliau menjabat sebagai Datuk Penghulu (Kepala Desa) semua tanggung jawab mereka terselenggarakan,selaku warga didesa kampung kesehatan ini merasa cukup puas kepada pemerintahan Datuk Penghulu (Kepala Desa) semuanya berjalan dengan sesuai yang telah disepakati bersama,diantaranya telah memperbaiki jalan yang sudah berlubang didesa ini dan membagikan bantuan langsung kepada warga berupa

beras dan sedikit uang(Bantuan Langsung Tunai) bagi warga yang kurang mampu”

### **Komunikasi**

bagaimana bapak dan perangkat desa lainnya melakukan Komunikasi dalam hal melakukan tugastugas yang diamanahkan?

Jawaban: saya selaku datuk penghulu(kepala desa) mempunyai slogan agar membakar semangat kerja sama diantara kami pada saat bekerja, yaitu “satu kdesa satu keluarga,satu susah semua merana” begitulah yang sampai saat ini memberikan kami semangat dan terus bekerjasama dengan baik,apapun masalah yang ada dibicarakan dan diselesaikan bersama-sama.

Bagaimana cara bapak melakukan komunikasi terhadap perangkat desa lainnya?

Jawaban: “Kami sering memanfaatkan jam istirahat sebagai tempat kami menyampaikan segala keluh dan kesah pada saat menghadapi masalah,dan alhamdulillah semuanya ikut mencari solusi yang terbaik akan masalah yang kami hadapi”

Adakah reward atau penghargaan yang diberikan agar kemauan kerja perangkat desa semakin baik?

Jawaban: dipemerintahan desa kampung kesehatan ini kami tidak memberikan hadiah baik uang lembur atau uang terimakasih agar semangat bekerja,karna itu bisa dikatagorikan sebagai gratifikasi.paling penghargaan moril ucapan dan malan bersama sebagai wujud sukur

karna telah memberikan yang terbaik kepada desa kampung kesehatan.

Rasa memiliki

Bagaimana cara bapak dan perangkat desa lainnya memberikan rasa loyalitas dalam menjalankan pekerjaan yang telah ada?

Hubungan antar sesama(komunikasi)

Bagaimana bapak dan perangkat desa lainnya menjalin komunikasi dalam melakukan pekerjaan agar semuanya mencapai tujuan yang diinginkan?

**Pengambilan keputusan**

Bagaimana cara bapak dan perangkat desa lainnya dalam hal mengambil keputusan terhadap masalah yang dihadapi dalam pekerjaan?

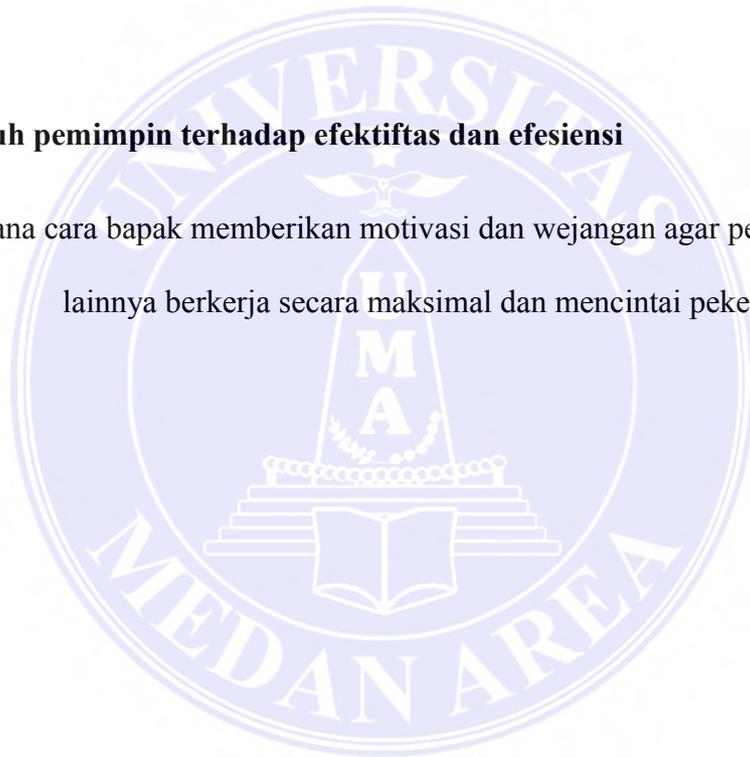
Jawaban: “sebelumnya saya ingin memberi tahu,kepala desa (Datuk Penghulu) bukan berarti harus selalu mengambil keputusan, lebih sering untuk membicarakan terlebih dahulu kepada yang lain agar apa yang Beliau putuskan tidak menjadi bumerang bagi Beliau,karna Beliau juga mendengarkan masukan kami jika layak diterima,tapi ada saatnya Beliau ambil keputusan sendiri jikalau keadaan genting dan darurat”

Apa tindakan bapak selaku pemimpin dalam melakukan pengambilan keputusan jika perangkat desa lainnya melenceng dari tugas pokok dan fungsinya?

Jawaban: “Langsung diproses sih oleh Datuk (Kepala Desa), jika ada yang melenceng dari wewenang nya, biasanya diselesaikan pelanggaran apa yang telah dilanggar oleh perangkat desa tersebut, lalu dihukum dengan peraturan daerah (Qanun) yang berlaku disini”

### **Pengaruh pemimpin terhadap efektifitas dan efesiensi**

Bagaimana cara bapak memberikan motivasi dan wejangan agar perangkat desa lainnya berkerja secara maksimal dan mencintai pekerjaannya?



## LAMPIRAN



Wawancara Dengan Datuk Desa Kampung Kesehatan Kecamatan Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang Pada Tanggal 3 Juli 2018



Wawancara Dengan Sekretaris Desa, Staff dan Warga Di Kantor Kepala Desa Kampung Kesehatan Kecamatan Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang Tanggal 4-6 Juli 2018



**LAPORAN PENDUDU  
KABUPATEN**

BULAN : 7  
TAHUN : 2016

NO	DUSUN	JH KK	PENDUDUK AWAL BULAN INI			PINDAH BULAN INI		
			L	P	L+P	L	P	L+P
1	SETIA	146	221	250	471	-	-	-
2	TENGAH	112	149	165	314	-	-	-
3	BANDAR	109	181	165	346	1	1	2
4								
5								
6	<b>JUMLAH</b>	367	551	580	1131			

**LAPORAN PENDUDUK KAMPUNG KESEHATAN  
KABUPATEN ACEH TAMIANG**

PINDAH BULAN INI			PATI BULAN INI			PENDATANG BULAN INI			PINDAH BULAN INI			PENDUDUK AWAL BULAN INI
L	P	L+P	L	P	L+P	L	P	L+P	L	P	L+P	
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
-	-	-	-	-	-	2	2	4	2	2	4	220
-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	221
1	2	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	216
						5	2	7	-	1	1	65

PENDATANG BULAN INI		PINDAH BULAN INI		PENDUDUK AWAL BULAN INI			KET
P	L+P	L	P	L	P	L+P	
14	15	16	17	18	19	20	
2	4	2	2	220	257	477	
-	-	1	-	221	205	426	
-	-	-	-	216	211	427	
2	7	-	1	1	65	673	1332

Datuk Penghulu Kampung Kesehatan  
TTD

Laporan penduduk kampung kesehatan Kecamatan karang baru  
Kabupaten  
Aceh Tamiang





Bagan Susunan Organisasi Penyelenggaraan  
Pemerintahan Kampung Kesehatan

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis Dilahirkan di Desa Karang Baru Kabupaten Aceh Tamiang Pada Tanggal 27 Juni 1996. Dari Ayah yang bernama Drs. Rudianto dan Ibu yang bernama Alm. Suharyanti Penulis merupakan putra Kedua dari Tiga bersaudara.

Tahun 2013 Penulis lulus dari SMA.N.1. Kejuruan Muda dan pada tahun 2014 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Penulis melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sumatera Utara.

