

Kajian:
Pembelajaran PPKn

**PERANAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDI: DIDESA PULO BARGOT)**

¹Nisa Pebriani, ²Agus Anjar
Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
STKIP Labuhanbatu, Jl.SM Raja No 126 A, Rantauprapat
Email: nisapebrianti@gmail.com

Abstrak

Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintah oleh pemerintahan Desa dan Badan Permusyawaratan Desa yang mengatur dan mengurus kepentingan-kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat yang diakui dan dihormati dengan sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa disebut juga dengan nama lain ialah Kepala Desa dan staf-staf Desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan Desa. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran Kepala Desa dalam memberikan pelayanan kepala Desa sudah melaksanakan/ memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya pihak Kepala Desa dan Staf-staf Desa tentunya sudah memberikan pelayanan yang sudah baik, akan tetapi masih ada perangkat Desa terutama kaur-kaurnya tidak memberikan pelayanan yang begitu baik kepada masyarakat yang sesuai diinginkan oleh kepala Desa. Dan kendala yang dialami kepala Desa yaitu padam listrik (PLN), Sumber daya manusia kurang, dan pihak masyarakat tidak melengkapi syarat atau data-data saat ingin melakukan pengurusan surat di kantor kepala Desa.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepala Desa

Kajian: Pembelajaran PPKn

PENDAHULUAN

Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintah oleh pemerintah Desa dan Badan Permasyarakatan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan di hormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain ialah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan Desa.

Fakta yang terjadi dari kualitas pelayanan publik di Desa Pulo Bargot yang masih tergolong lemah yaitu ketika masyarakat sedang melakukan pengurusan surat seperti surat tanah, proses pembuatan yang dilakukan pihak perangkat Desa sangat lambat, bahkan jangka waktu yang diberikan bisa 1-3 hari baru diselesaikan.

Hal tersebut terlihat dari masih adanya keluhan dari masyarakat, keluhan atau pengaduan yang dilakukan masyarakat seperti : Prosedur yang terlalu banyak, tidak ada memberikan kepastian jangka waktu penyelesaiannya, pengurusan surat-surat Tanah, pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Buku Nikah, dan sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain.

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peran Kepala Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Pulo Bargot.
2. Untuk mengkaji apakah Kepala Desa sudah melaksanakan / memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan baik.

METODE PENELITIAN

Menurut Darmadi (2011:7). Pendekatan Deskriptif ialah mengumpulkan data untuk memberikan gambaran dan penegasan suatu konsep atau gejala, juga menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan suatu subjek penelitian pada saat ini. Jadi dalam penelitian ini adalah pendekatan Deskriptif bermaksud untuk memahami dan mengenal lebih dalam mengenai Peranan Kepala Desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Menurut Sugiyono (2016:9). Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berhubungan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi yang alamiah. Obyek alamiah merupakan obyek yang berkembang dan tidak dimanipulasi oleh peneliti, kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut.

Kajian: Pembelajaran PPKn

Tempat penelitian ini dilakukan di Kantor Kepala Desa Pulo Barget Kecamatan Marbau Kabupaten Labuhan Batu Utara, tempat tersebut dipilih karena memiliki semua aspek pendukung agar peneliti dapat berjalan dengan baik. Ada pun tempat penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Mei sampai bulan Juli 2019.

HASIL PENELITIAN

1. Bagaimana Peran Kepala Desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat?

Bahwasanya peran Kepala Desa yaitu melindungi dan melaksanakan tugas dan antipoksi Desa dan disediakan kotak saran maupun solusi untuk menerima saran dari masyarakat dan disikapinya dengan baik, dan apabila tidak ada titik temu maka diselesaikan secara musyawarah, dan hasil musyawarah selaluterbuka dan transparan kepada masyarakat. Yang diberikan oleh kepala Desa sudah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat, bisa dikatakan kepala Desa sebagai pelindung bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi sebagai sekretaris Desa juga harus menghimbau kepada seluruh operator Desa harus siap membantu dan melayani masyarakat Desa pulo barget khususnya yang

membutuhkan kepenuhan pengurusan surat menyurat di kantor Desa kita ini,

walaupun terkadang saat melayani masyarakat arak banyak sekali yang tidak cocok ada juga yang cocok tergantung bagaimana penilaian masyarakat itu sendiri yang menilainya.

dari pembahasannya di atas bahwasanya pihak kepala Desa serta staf-staf Desa tentunya sudah memberikan pelayanan yang sudah baik, akan tetapi masih ada perangkat Desa terutama kaur-kaurnya tidak memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat Desa yang sesuai diinginkan oleh kepala Desa, jadi dapat disimpulkan bahwasanya pihak kepala Desa belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang baik dan efektif terhadap masyarakat yang ingin melakukan pengurusan surat-surat di kantor Desa Pulo Barget.

2. Apa saja yang menjadi kendala kepala Desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Bahwasannya kendala yang dialami kepala Desa ketika melayani masyarakat yaitu tentunya kendala yang terbutuh pasti ada, terutama kendala yang terdapat karena kendala listrik saat sedang melakukan pengurusan surat, jadi jangka penyelesaian yaitu jadi tertun

Kajian: Pembelajaran PPKn

da. Dan masyarakat pun sekarang banyak yang kurang memahami dan melengkapi data-data yang diinginkan saat melakukan pengurusan berkas-berkas yang di butuhkan oleh masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa kendala yang dialami kepala Desa yaitu padam listrik (PLN), Sumber Daya Manusia kurang, dan pihak masyarakat tidak melengkapi syarat atau data-data saat ingin melakukan pengurusan surat di kantor kepala Desa.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil peneliti di atas dapat disimpulkan bahwa Peranan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Studi Kasus Di Desa Pulo Bargot Kecamatan Marbau Kabupaten Labuhanbatu Utara, Dapat disimpulkan dari pembahasan di atas bahwasanya pihak kepala Desa dan staf-staf Desa tentunya sudah memberikan pelayanan yang sudah baik, akan tetapi masih ada perangkat Desa terutama kaur-kaurnya tidak memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang sesuai diinginkan oleh kepala Desa, jadi dapat disimpulkan

bahwasanya pihak kepala Desa tidak maksimal dalam memberikan pelayanan yang baik dan efektif terhadap masyarakat yang ingin melakukan pengurusan surat-surat di kantor Desa Pulo Bargot.

2. Bahwa kendala yang dihadapi oleh kepala Desa tentang Peranan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Studi Kasus Di Desa Pulo Bargot Kecamatan Marbau Kabupaten Labuhanbatu Utara, Dapat disimpulkan bahwa kendala yang dialami kepala Desa yaitu padam listrik (PLN), Sumber Daya Manusia kurang, dan pihak masyarakat tidak melengkapi syarat dan data-data serta administrasinya saat ingin melakukan pengurusan surat di kantor kepala Desa.

DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU

Agustino, Leo, 2016. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*, Bandung, Alfabeta.

Azwar, Saifuddin, 2013. *Metode Penelitian*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar .

Darmadi, Hamid, 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung, Alfabeta.

Kajian:
Pembelajaran PPKn

Mukarom, Zaenal, &Laksana, Muhibudin, Wijaya, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung, CvPustakaSetia.

Riduan, 2010. *Belajar mudah penelitian untuk guru karyawan dan peneliti pemula*. Bandung, Alfabeta.

Sugiono, 2016. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*, Bandung, CvAlfabeta.

Sugiyono, 2016. *Memahami Peneliti Kualitatif*, Bandung, Alfabeta.

Sugiono, 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Alfabeta.

Widjaja, Haw, 2014. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi Yang Asli Bulat dan Utuh*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.

2. JURNAL

E Jurnal "Acta Diuma" Volume IV No.2 Tahun 2015. *Peranan Kepala Desa*

Dalam Pelayanan Publik (Jamin Potabuga).

Jurnal, Kristiana, Purba & Dkk, *Peranan Kepala Desa Dalam Meningkatkan*

Efektivitas Pelayanan Publik.

Jurnal, Sri Ulina, Volume 7, No.2. Oktober 2014. *Tugas dan Fungsi Kepala Desa*

Beserta Perangkat Desa Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Kantor Desa

Namo Bintang Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang.

E Jurnal Suwanti, Administrasi Negara Volume 4 No.1 Tahun 2016. *Peranan Kepala Desa Dalam Meningkatkan pembangunan Masyarakat di Desa Ngayu Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur*

Jurnal, Yosua T, Panggulu, Volume II No.4 Tahun 2013. *Efektivitas Kebijakan Retribusi Pada Dinas Pengelolaan Pasar Kebersihan Dan Pertamanan Di Kabupaten Kepulauan Taulau d.*

3. UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun

2009. *Tentang Pelayanan Publik.*