

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah dapat diartikan sebagai penyelenggara roda pemerintahan sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Dalam hal ini susunan pemerintahan dibagi menjadi pemerintah pusat dan terdiri dari berbagai tingkat pemerintahan daerah, yaitu tingkat provinsi, kabupaten / kota.

Undang-Undang No. 6 tahun 2014 kembali Pemerintahan Daerah menjadi tingkat yang lebih kecil dengan membentuk Pemerintahan Desa. Hal ini mempunyai arti Pemerintah Desa secara hierarki merupakan bagian dari pemerintah terendah dalam system pemerintahan Republik Indonesia.

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 mengandung prinsip welfare state sebagai prinsip kesatuan (unitary state) yang dibentuk dalam rangka mengokohkan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) di bawah panji Pemerintah Republik. Bentuk pemerintahan secara hierarki mempunyai beban pertanggungjawaban yang sama terhadap amanat yang telah digariskan oleh Undang-Undang Dasar 1945, baik Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah otonom maupun Pemerintah Desa. Pemerintah Desa keberadaannya telah

diatur pada Undang-Undang Nomor 06 tahun 2014 serta Peraturan Pemerintah Nomor 43 tahun 2014, yang di dalamnya terdapat substansi tentang kedudukan dan kewenangan Pemerintah Desa. Peraturan perundang - undangan tersebut, dapat diartikan sebagai bentuk pengakuan pada Pemerintah Desa yang merupakan ujung tombak pemerintahan Republik Indonesia.

Pemerintah Desa dalam Peraturan Pemerintah No. 43 tahun 2014 yang mengatur khusus tentang Desa menyebutkan bahwa unsur penyelenggara Pemerintah Desa dipegang oleh Perangkat Desa dan dikepalai oleh Kepala Desa. Perangkat Desa mempunyai sebutan yang khas di masing-masing daerah.

Secara historis, Desa merupakan cikal bakal terbentuknya masyarakat politik dan pemerintahan di Indonesia jauh sebelum negara dan bangsa ini terbentuk. Desa adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal usul yang istimewa. Struktur sosial sejenis Desa, masyarakat adat dan lain sebagainya telah menjadi institusi sosial yang mempunyai posisi yang sangat penting. Desa merupakan institusi yang otonomi dengan tradisi, adat istiadat dan hukumnya sendiri serta relatif mandiri. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan tingkat keragaman yang tinggi membuat desa mungkin merupakan wujud bangsa yang relatif konkrit.

Perangkat Desa sebagai penanggung jawab jalannya roda pemerintahan Desa memiliki peran yang sangat menentukan keberhasilan pembangunan masyarakat, karena Desa menjadi titik berat pembangunan dalam sistem otonomi daerah. Melihat betapa pentingnya peran dan tanggung jawab

perangkat Desa, perangkat Desa dituntut untuk memiliki kemampuan, keahlian, tanggung jawab, dan jiwa rela berkorban dalam memberikan pelayanan social kepada masyarakat diatas kepentingan pribadi.

Sebagian besar rakyat Indonesia bermukim di daerah pedesaan. Oleh karena itu daerah pedesaan mempunyai fungsi dan peranan yang sangat besar dan strategis bagi dasar pembangunan baik di bidang politik, ekonomi, sosial-budaya maupun di bidang pertahanan dan keamanan nasional. Dengan demikian daerah pedesaan tidak hanya merupakan sumber kekuatan ekonomi, melainkan juga merupakan dasar bagi ketahanan nasional bangsa dan negara. Namun demikian sumber yang sangat penting bagi kemakmuran bangsa dan negara tersebut belum dapat digali dan dimanfaatkan seluruhnya, karena kondisi sosial-politik belum memungkinkan pelaksanaan pembangunan dengan sebaik-baiknya, terutama pembangunan Desa. Keadaan Desa dan masyarakatnya pada umumnya masih sangat memprihatinkan. Tingkat pengetahuan dan keterampilan masyarakat masih rendah, prasarana dan sarana Desa yang diperlukan masih langka, sehingga produksi dan produktivitasnya sangat rendah.

Di Desa Kalangketi Kecamatan Sukomoro Kabupaten Magetan pelayanan Perangkat Desa kepada masyarakat selama ini berjalan dengan baik, meskipun tanggapan masyarakat berbeda antara satu dengan yang lain, Perangkat Desa sesuai dengan amanah Undang-Undang harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, dalam hal ini masyarakat Desa Kalangketi Kecamatan Sukomoro

Kabupaten Magetan sangat familier dengan Kepala Dusun (Jabatan Perangkat Desa) karena sering berinteraksi dengan masyarakat untuk menyampaikan informasi. Oleh sebab itu dalam penulisan skripsi ini saya mengambil judul *"Peran Kepala Dusun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Kalangketi Kecamatan Sukomoro Kabupaten Magetan"*

B. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah peran Kepala Dusun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Kalangketi Kecamatan Sukomoro Kabupaten Magetan. Dan juga faktor pendukung tugas kepala Dusun dalam penyampaian tugas yang diberikan oleh kepala Desa.

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui peran Kepala Dusun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Kalangketi Kecamatan Sukomoro Kabupaten Magetan.

D. Manfaat Hasil penelitian

Setiap kegiatan penelitian yang dilakukan harus mempunyai manfaat sehingga dari penelitian tersebut dapat dirasakan hasilnya.

Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan:

1. Khusus bagi mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan dapat menambah khasanah ilmu dari realita yang ada di lapangan, membandingkan dengan teori yang dipelajari serta sebagai penguji kemampuan dirinya atas ilmu yang diperoleh.
2. Dan bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo khususnya program studi Ilmu Pemerintahan diharapkan kegunaan penelitian ini bukan hanya untuk memperoleh gelar kesarjanaan saja melainkan untuk dapat menjadi suatu harapan bahwa program studi Ilmu Pemerintahan memang sangat diharapkan sebagai langkah penerus keberhasilan untuk menunjang pemerintahan yang baik untuk selanjutnya melalui metode-metode yang didapat dari Dosen Ilmu Pemerintahan untuk mencetak penerus dalam Ilmu Pemerintahan dan bisa menjadi suri tauladan yang diharapkan.
3. Khususnya bagi Pemerintah dan masyarakat pada umumnya melalui penelitian ini dapatlah diambil manfaat bahwa dalam pelayanan kepada masyarakat Perangkat Desa perlu adanya pendekatan yang bisa diterima oleh masyarakat.

E. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah memahami yang terdapat dalam penelitian ini disajikan beberapa penegasan istilah sebagai berikut:

- a. **Peran** adalah perangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. (kamus besar bahasa Indonesia)

- b. **Kepala Dusun** adalah sebutan Perangkat Desa yang berkedudukan sebagai pelaksana teknis lapangan, dan membawahi suatu wilayah yang mempunyai fungsi menyampaikan informasi dari Pemerintah Desa Kepada Masyarakat dan melaksanakan tugas yang lain yang diberikan oleh Kepala Desa. (Perda Magetan No. 5 Tahun 2006)
- c. **Pelayanan** adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. (Kamus Besar Bahasa Indonesia)

F. Landasan Teori

Kita ketahui bahwa teori itu bukanlah pengetahuan pasti, akan tetapi merupakan petunjuk hipotesa Teori membantu peneliti dalam memilih konsep-konsep yang tepat untuk pembentukan hipotesa..Setelah kita Fokuskan dalam suatu penelitian jalan pemikiran kita harus adalah dasar teori untuk menuntun hipotesa yang sejalan dengan tujuan dari penelitian.

1. Peran Kepala Dusun

a. Peran

Peran berarti laku, bertindak. Di dalam kamus besar bahasa Indonesia peran ialah perangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat (E.st. Harahap, dkk, 2007: 854)Sedangkan makna peran yang dijelaskan dalam Status,

Kedudukan dan Peran dalam masyarakat dapat dijelaskan melalui beberapa cara yaitu pertama penjelasan histories. Menurut penjelasan histories, konsep peran semula dipinjam dari kalangan yang memiliki hubungan erat dengan drama teater yang hidup subur pada zaman Yunani kuno atau Romawi. Dalam hal ini, peran berarti karakter yang disandang atau dibawakan oleh seorang actor dalam sebuah pentas dengan lakon tertentu. Kedua, pengertian peran menurut ilmu sosial. Peran dalam ilmu sosial berarti suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki jabatan tertentu, seseorang dapat memainkan fungsinya karena posisi yang didudukinya tersebut.. Dalam pengertian sederhana, guru adalah orang yang memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didik. Guru dalam pandangan masyarakat adalah orang yang melaksanakan pendidikan ditempat-tempat tertentu, tidak mesti lembaga pendidikan formal, tetapi juga bisa di mesjid, surau/mushola, dirumah, dan sebagainya (Syiful Bahri Djamarah, 1997:31).

Jadi, dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian peran guru adalah perangkat tingkah laku atau tindakan yang dimiliki seseorang dalam memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didik. Seseorang dikatakan menjalankan peran manakala ia menjalankan hak dan kewajibannya merupakan bagian yang tak terpisahkan dari status yang disandangnya. Dalam kaitannya dengan peran, tidak semuanya mampu untuk menjalankan peran yang melekat dalam dirinya. Oleh

karena itu, tidak jarang terjadi kurang berhasil dalam menjalankan perannya. Ada beberapa faktor yang menentukan kurang berhasil ini. Dalam ilmu sosial, ketidak berhasilan ini terwujud dalam kegagalan peran, disensus peran dan konflik peran. Kegagalan peran terjadi ketika seseorang enggan atau tidak melanjutkan peran individu yang harus dimainkannya. Implikasinya tentu saja mengecewakan terhadap mitra perannya. Orang yang telah mengecewakan mitra perannya akan kehilangan kepercayaan untuk menjalankan perannya secara maksimal, termasuk peran lain, dengan mitra yang berbeda pula, sehingga stigma negatif akan melekat pada dirinya.

Disensus peran ialah mitra peran tidak setuju dengan apa yang diharapkan dari salah satu pihak atau kedua-duanya. Ketidaksetujuan tersebut terjadi dalam proses interaksi untuk menjalankan aktifitas yang berkaitan dengan perannya. Disini, persoalan bisa berasal dari aktor, bias juga berasal dari mitra yang berkaitan dengan aktifitas menjalankan peran. Konflik peran terjadi manakala seseorang dengan tuntutan yang bertentangan melakukan peran yang berbeda.

Biasanya seseorang menangani konflik peran dengan memutuskan secara sadar atau tidak peran mana yang menimbulkan konsekuensi terburuk, jika diabaikan kemudian memperlakukan peran itu lebih dari yang lain. Konflik peran yang berlangsung sering terjadi apabila si individu dihadapkan sekaligus pada kewajiban-kewajiban

dari dua atau lebih peranan yang dipegangnya. Pemenuhan kewajiban-kewajiban dari peranan tertentu sering berakibat melalaikan yang lain.

b. Kepala Dusun (tugas dan fungsi Perangkat desa)

Kepala Dusun adalah sebutan Perangkat Desa yang berkedudukan sebagai pelaksana teknis lapangan dan kepala kewilayahan. Pelaksana Teknis Lapangan merupakan unsur pelaksana tugas tertentu yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Desa. Pelaksana Teknis Lapangan mempunyai tugas tertentu yang karena sifatnya tidak tercakup dalam Sekretariat Desa. Untuk melaksanakan tugas pelaksana teknis lapangan dan unsurkewilayahan :

Untuk pemahaman tentang Perangkat Desa sekaligus untuk memahami dan membedakan antara Kepala Dusun dengan Perangkat Desa yang lain. Perangkat Desa bertugas membantu Kepala Desa melaksanakan tugas dan wewenangnya.

Perangkat Desa ini terdiri dari Sekretraris Desa dan Perangkat Desa Lainnya, berikut ini tugas dari masing – masing perangkat Desa sesuai peraturan Bupati magetan .

1. Sekretaris Desa

Sekretaris desa bertugas membantu kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan Desa.

Mempunyai fungsi pelaksanaan urusan ketatausahaan seperti tata naskah administrasi surat menyurat arsip dan ekspedisi

2. Kepala urusan keuangan

- a. Pengurusan administrasi keuangan
- b. Administrasi sumber – sumber pendapatan dan pengeluaran desa
- c. Verifikasi administrasi keuangan
- d. Administrasi penghasilan kepala Desa perangkat Desa BPD dan unsur staf di Desa

3. Kepala urusan tata Usaha dan Umum

- a. Pengadministrasian aset
- b. Perjalanan Dinas
- c. Pelayanan umum
- d. Tata naskah dinas
- e. Administrasi surat menyurat
- f. Arsip dan ekspedisi
- g. Penataan arsip perangkat desa
- h. Penyiapan rapat
- i. Penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor

4. Kepala urusan perencanaan

- a. Menyusun rencana pembangunan jangka menengah Desa

- b. Menyusun Rencana Kerja pemerintah Desa
- c. Menyusun APBDES
- d. Menginventaris data data dalam pembangunan
- e. Melakukan monitoing dan evaluasi program
- f. Penyusunan laporan

5. unsur kewilayahan

- a. Kepala Dusun 1
- b. Kepala Dusun 2

6. Kepala seksi Pemerintahan

- a. Melaksanakan manajemen tata praja pemerintahan
- b. Menyusun rencana Regulasi di Desa
- c. Pembinaan masalah pertanahan
- d. Pembinaan ketertiban dan ketrentaman masyarakat
- e. Melaksanakan upaya perlindungan masyarakat
- f. Pembinaan dan pelaksanaan tertib administrasi
kependudukan dan catatan sipil
- g. Pendataan penyusunan dan pendaya gunaan profil Desa

7. Kepala seksi kesejahteraan

- a. Pelaksanaan pembangunan sarana dan prasarana Pedesaan.
- b. Melaksanakan pembangunan bidang pendidikan dan
kesehatan

- c. Pelaksanaan sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, Pemberdayaan keluarga, pemuda, olah raga dan karangtaruna

8. Kepala Seksi pelayanan

- a. Pelaksanaa penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaa hak dan kewajiban masyarakat
- b. Peningkatan upaya partisipasi masyarakat
- c. Pelestarian nilai sosial budaya masyarakat
- d. Pelayana keagamaan
- e. Pelayanan administrasi ketenaga kerjaan.

9. Kepala Dusun

mempunyai fungsi :

- a. pembina dan koordinator tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di lingkungan kerjanya;
- b. pelaksana Peraturan Desa di wilayah kerjanya;
- c. pelaksana kebijakan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

(Perda Magetan No. 5 Tahun 2006)

2. Pelayanan Masyarakat

a. Pelayanan Pemerintah Kepada Masyarakat

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demimencapai tujuan bersama (Rasyid 1998 : 139), karenanya birokrasi public berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan public yang baik dan profesional. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan keinginan dan inspirasi kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah. Dalam kondisi yang seperti digambar diatas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efesien, sederhana, transparan, terbuka tepat waktu, responsive, dan adaptif dan sekaligus dapat membangun "kualitas manusia" dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri, (Efendi, 1986 : 213). Dengan demikian dapat diartika bahwa pelayanan publik adalah sebagai

pemberian pelayanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk keinginan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dilingkungan, BUMN, BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan, dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah dapat diartikan melayani kepentingan masyarakat umum dalam sebuah negara. Pelayanan publik artinya memberikan pelayanan (melayani) keperluan masyarakat umum dalam sebuah negara (The Liang Gie 1997 : 15). Menurut Moenir (2004:26) pelayanan publik adalah seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu melalui kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Secara umum dapat di katakan bahwa setiap lembaga atau organisasi yang menjual jasa cenderung menawarkan pelayanannya yang lebih baik dari pada pesaingnya dengan harapan akan mendapat jumlah pelanggan yang banyak. Mengingat pentingnya pelayanan ini, maka pihak manajemen sebuah lembaga atau organisasi tertentu harus menyiapkan tenaga pelaksana yang profesional di bidangnya, berdedikasi tinggi, dan mampu untuk melayani masyarakat dengan

berbagai karakter yang berbeda. Karena pelayanan yang di berikan kepada masyarakat sangat eratkaitannya dengan besarnya tingkat kepuasan yang akan dirasakan oleh masyarakat. Amstrong (1996 : 296) Menyatakan bahwa perusahaan yang menyediakan pelayanan yang bermutu tinggi biasanya berprestasi jauh lebih baik ketimbang pesaingnya yang kurang berorientasi pada pelayanan. untuk menentukan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat tidak bisa hanya sekedar memantau keluhan lewat saluran telepon bebas pulsa atau kartu yang berisi komentar.

Pemerintah pada hakekatnya ialah para pelayan bagi masyarakat, pemerintah terwujud untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat bukan masyarakat yang melayani pemerintah. Pelayanan publik yang profesional dapat diwujudkan oleh pemerintah jika adanya akuntabilitas dan respontabilitas pemberi layanan dalam hal ini aparat pemerintah sendiri. Salah satu tugas pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat sebagus mungkin. namun tak jara pula khhususnya di Indonesia dalam kenyataannya, belum semua aparat pemerintah menyadari arti pentingnya pelayanan. Layanan diberikan oleh pemerintah melalui aparatnya Abdi dalem (pegawai/petugas) untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, yang bertumpu pada hak dasar sebagai warga negara. bentuknya adalah bias dalam layanan lisan, layanan dalam bentuk tulisan dan layanan dalam bentuk perbuatan.

Ketiga bentuk layanan ini saling terkait, yang hasilnya diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan bagi mereka yang dilayani (Moenir, 2000 : 204)

Layanan lisan harus sesuai dengan norma budaya dan tingkah laku yang berlaku di Indonesia. Layanan tulisan ada dua jenis, yaitu layanan dalam bentuk petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan dalam bentuk surat menyurat. Layanan bentuk surat menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang tata persuratan yang baik bersifat umum maupun khusus. Adapun layanan bentuk perbuatan, perlu disertai dengan kesungguhan, ketrampilan dalam pelaksanaan pekerjaan dan disiplin agar memenuhi syarat dan memuaskan bagi mereka yang berkepentingan.

Bentuk pelayanan terdiri dari pelayanan prosedural dan pelayanan struktural, disamping itu juga pelayanan dibutuhkan layanan prima (Ruslan, 1997 : 290), mengatakan pelayanan prima adalah bagaimana upaya meningkatkan kemampuan personil perusahaan agar dapat menumbuhkan didikan dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan.

Karakteristik pelayanan umum menurut SK MENPAN No.81/1993 memuat pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan umum oleh Lembaga pemerintah pada masyarakat. Semua layanan umum diharapkan Mengandung :

1. Kesederhanaan : pelayanan umum harus mudah, cepat, lancar tidak berbelit-belit, mudah dipahani, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas maupun pelanggan dan pejabat yang menangani keluhan.
3. Keamanan proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan: segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta maupun tidak diminta.
5. Efisien tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus.
6. Ekonomis biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat dan peraturan perundangan lainnya.

Masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan tentunya mendambakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Menurut Moenir (1998:47) pelayanan publik yang secara umum didambakan yaitu :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat.

2. Memperoleh pelayanan yang sewajarnya tanpa sindiran yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan dinas atau untuk kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang.

Pramadya Puspa (1979 : 258) mengatakan bahwa prosedur adalah tata tertip dengan segala ketentuan mengenai cara-cara yang harus dipenuhi dalam melaksanakan atau untuk mendapatkan sesuatu, di sini dikemukakan juga pengertian prosedur pelaksanaan atau birokrasi menurut penulis adalah tata cara melaksanakan sesuatu pekerjaan dengan baik dan menggunakan unsur-unsur administrasi serta juga menggunakan tata tertip dalam pelaksanaan tugas agar tercapai tujuan dari pekerjaan tersebut.

Sedangkan kata mutu mengacu pada tingkat ukuran baik tidaknya sebuah pelayanan, dan tidak mudah untuk disepakati, Karena setiap jenis pelayanan tidak mudah untuk disepakati, dan setiap jenis pelayanan memiliki ciri khas masing - masing, berkembang untuk memenuhi kebutuhan yang khusus dan digunakan dalam lingkungan pelayanan yang saling berbeda. Mutu adalah keseluruhan gabungan karakteristik produk atau jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan (Feigenbonan, 1989:7). Mutu merupakan jumlah dari atribut atau sifat-sifat sebagaimana di deskripsikan didalam produk (barang dan

jasa) yang bersangkutan termasuk didalamnya daya tahan, kenyamanan, daya guna dan sebagainya (Ahyari, 1990 : 37).

Oleh: Nofal Liata (Nofalliata' Blog, Kajian Ilmiah)

b. Masyarakat

Masyarakat dalam istilah bahasa Inggris adalah society yang berasal dari kata Latin socius yang berarti (kawan). Istilah masyarakat berasal dari kata bahasa Arab syaraka yang berarti (ikut serta dan berpartisipasi). Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling bergaul, dalam istilah ilmiah adalah saling berinteraksi. Suatu kesatuan manusia dapat mempunyai prasaran melalui warga –warganya dapat saling berinteraksi. Definisi lain, masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu, dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. Kontinuitas merupakan kesatuan masyarakat yang memiliki keempat ciri yaitu:

1. Interaksi antar warganya,
2. Adat istiadat,
3. Kontinuitas waktu,
4. Rasa identitas kuat yang mengikat semua warga (Koentjaraningrat 2009: 115118).

Semua warga masyarakat merupakan manusia yang hidup bersama, hidup bersama dapat diartikan sama dengan hidup dalam

suatu tatanan pergaulan dan keadaan ini akan tercipta apabila manusia melakukan hubungan, Mac Iver dan Page (dalam Soerjono Soekanto 2006:22) memaparkan bahwa masyarakat adalah suatu sistem dari kebiasaan,tatacara dari wewenang dan kerja sama antara berbagai kelompok, penggolongan, dan pengawasan tingkah laku serta kebiasaan – kebiasaan manusia. Masyarakat merupakan suatu bentuk kehidupan bersama untuk angka waktu yang cukup lama sehingga menghasilkan suatu adatistiadat ,menurut Ralph Linton (dalam Soerjono Soekanto, 2006: 22)masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja bersama cukup lama sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas - batas yang dirumuskan dengan jelas sedangkan masyarakat menurut Selo Soemardjan (dalam Soerjono Soekanto, 2006:22) adalah orang orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan dan mereka mempunyai kesamaan wilayah, identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi,sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan.Menurut Emile Durkheim (dalam Soleman B.Taneko, 1984: 11) bahwa masyarakat merupakan suatu kenyataan yang obyektif secara mandiri, bebas dari individu individu yang merupakan anggota anggotanya. Masyarakat sebagai sekumpulan manusia didalamnya ada beberapa unsur yang mencakup.

Adapun unsur unsur tersebut adalah:

1. Masyarakat merupakan manusia yang hidup bersama

2. Bercampur untuk waktu yang cukup lama
3. Mereka sadar bahwa mereka merupakan suatu kesatuan
4. Mereka merupakan suatu sistem hidup bersama.

Menurut Emile Durkhem (dalam Djuretna Imam Muhni, 1994:2931) keseluruhan ilmu pengetahuan tentang masyarakat harus didasari pada prinsip-prinsip fundamental yaitu realitas sosial dan kenyataan sosial. Kenyataan sosial diartikan sebagai gejala kekuatan sosial didalam bermasyarakat. Masyarakat sebagai wadah yang paling sempurna bagi kehidupan bersama antar manusia-manusia sebagai tujuan bersama. Sistem kehidupan bersama menimbulkan kebudayaan karena. Setiap anggota kelompok merasa dirinya terikat satu dengan yang lainnya (SoerjonoSoekanto, 2006:22).Beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan masyarakat memiliki arti ikut serta atau berpartisipasi, sedangkan dalam bahasa Inggris disebut society.Bisa dikatakan bahwa masyarakat adalah sekumpulan manusia yang berinteraksi dalam suatu hubungan social.Mereka mempunyai kesamaan budaya wilayah, dan identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan.

B.Tinjauan tentang Adat Istiadat Adat istiadat adalah segala.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variable diukur dengan merinci. Itu dapat diukur menjadi indicator-indikator.

Dalam studi penelitian ini definisi operasional dari masing-masing variable yang telah ditetapkan akan diuraikan sebagai berikut:

1. Peran Kepala Dusun dapat diukur dari banyaknya masyarakat yang puas atas pelayanan Kepala Dusun:
 - Menyampaikan informasi kepada masyarakat.
 - Menyampaikan perintah dari Kepala Desa kepada Masyarakat.
 - Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.
2. Pelayanan kepada masyarakat dapat diukur dari:
 - Tidak adanya keluhan masyarakat.
 - Ketepatan pelayanan dengan kondisi masyarakat.
 - Tidak terjadi penyimpangan dalam Pelayanan.

H. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah langkah memilih pendekatan yang bisa lebih tepat ditempatkan setelah peneliti menentukan dengan tegas variable penelitian. Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif.

Penelitian kualitatif menurut David Williams (1995) dalam (Moleong,2006:5) adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Selain itu, (Denzin dan Lincoln 1987) dalam(Moleong, 2006:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif

adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Kalangketi Kecamatan Sukomoro Kabupaten Magetan. Adapun alasan utamanya penulis memilih tempat ini sebagai tempat penelitian karena Desa ini menurut peneliti memiliki Kepala Dusun yang sepintas penulis amati dalam menjalankan tugas menyampaikan informasi kepada masyarakat praktis tapi bisa diterima dengan baik oleh masyarakat yaitu memanfaatkan fasilitas pengeras suara di mushola-mushola.

c. Teknik sampling

Purposive sampling adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri – ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

Menurut Sugiono teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian. Teknik sampling yang digunakan oleh penulis adalah non probabiliti sampling. Menurut sugiyono (2010 : 120) non probabiliti sampling adalah : teknik pengambilan sampel yang memberi peluang / kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Yang dimaksud sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Besarnya sampel bisa dilakukan secara statistik ataupun berdasar estimasi penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel penelitian adalah 7 (tujuh) orang. Dimana 7 (tujuh) sampel tersebut adalah yang menggunakan informasi dalam melakukan pekerjaannya karena sesuai dengan teknik pengambilan sampling yang dipilih oleh peneliti.

d. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak yang akan dijadikan informan atau sumber data. Dalam penelitian ini data yang akan diperoleh berdasarkan sumbernya dapat dikelompokkan ke dalam:

1. Sumber data primer yang diperoleh dari Kepala Desa dan warga masyarakat Desa Kalangketi Kecamatan Sukomoro Kabupaten Magetan.
2. Data sekunder yang diperoleh dari dokumen - dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan, arsip-arsip resmi dan hasil pengamatan yang telah dilakukan.

Disebut sebagai data primer karena sumber data tersebut langsung memberikan data kepada peneliti. Dengan memperhatikan peta wilayah dan kehidupan social yang berkembang di lokasi penelitian, yang akan kita jadikan informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa dan wargamasyarakat Desa Kalangketi Kecamatan Sukomoro Kabupaten Magetan, berjumlah 7 orang (lampiran 1 hal44).

Pengertian informan adalah orang yang memberikan informasi data secara langsung tentang fokus penelitian.

Disebut sumber data sekunder karena sumber data tersebut tidak langsung memberikan data kepada peneliti tetapi bisa lewat orang lain atau dokumen.

e. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis. Teknik yang baik akan menghasilkan data - data yang baik dan sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu harus cocok dan mampu memecahkan masalah.

Teknik pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data agar menjadi sistematis dan lebih mudah. Adapun teknik yang dibuat penulis untuk menyaring data adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Demikian menurut (Sugiono, 2007:72) dalam (Prastowo, 2011:212). Wawancara dibagi menjadi dua yaitu:

a. Wawancara terstruktur yaitu wawancara yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh.

- b. Wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

2. Observasi

Sutrisno Hadi (1986) dalam (Sugiyono, 2011;145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Dari segi instrumentasi yang digunakan maka observasi ada dua yaitu:

- a. Observasi terstruktur, observasi yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, kapan dan di mana tempatnya.
- b. Observasi tidak terstruktur, observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi.

3. Dokumentasi, dari asal kata dokumen yang artinya barang tertulis.

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen biasa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya dari seseorang.

f. Teknik Analisa Data

Bogdan (dalam Sugiyono,2011:244)menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan di lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan tentunya dapat di informasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Untuk menganalisa data penulis menggunakan teknik analisa data kualitatif, Secara umum, langkah-langkah pengolahan dan analisis data kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Langkah permulaan : Proses pengolahan

Langkah permulaan dimulai dari melakukan pemeriksaan terhadap jawaban - jawaban informan, hasil observasi, dokumen-dokumen dan catatan lainnya. Kemudian menggolong-golongkan data menurut kelompok variabelnya. Setelah itu memberi kode, melakukan pencatatan serta memberi catatan tambahan yang dibutuhkan dan diperlukan.

2. Langkah lanjut : Penafsiran

Penafsiran merupakan langkah terakhir dalam analisis data. Pada tahap ini data yang sudah diberi kode kemudian diberi penafsiran dan disimpulkan.

A. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses menulis maupun menyusun secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan atau lokasi dan dari bahan-bahan lain yang telah di peroleh sehingga dapat difahami dan dapat di informasikan kepada orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum terjun kelapangan selama dilapangan maupun setelah selesai dari lapangan. Dalam kasus penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yang mana dapat menemukan penemuan yang mungkin tidak dapat dicapai. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang secara umum dapat digunakan dalam penelitian kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, aktivitas sosial dan lain sebagainya.(Oliver, 2013).

Menurut Miles dan Huberman aktivitas analisis data berlangsung dengan tahap- tahap sebagai berikut (Gunawan, 2016):

1). Data Reduction

Data yang telah diperoleh dari lapangan ternyata jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu diteliti dan dicatat dengan rinci. Karena data yang diperoleh semakin banyak selanjutnya segera dilakukan reduksi data. Mereduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang peting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari kembali data bila diperlukan.

Dalam hal ini, peneliti akan melakukan reduksi data yang berasal dari hasil wawancara yang telah dilakukan. Hasil wawancara perlu direduksi karena hasil wawancara tidak serta merta semua dicantumkan ke dalam laporan hasil penelitian karena harus memperhatikan kesesuaian dengan tema penelitian yang dilakukan. Langkah awal peneliti yaitu mempersiapkan fokus penelitian atau tema. Lagkah kedua peneliti mencari

hal-hal pokok yang sesuai dengan tema yang di ambil. Langkah ketiga peneliti memilah atau merangkum data yang sesuai dengan tema, data yang kurang sesuai tidak dipakai dan tidak dimasukkan ke dalam laporan peneliti. Dengan adanya kegiatan reduksi data dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai topik penelitian.

2). *Data display* (penyajian data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat. Data yang disajikan berupa hasil wawancara yang telah direduksi. Hasil wawancara yang diperoleh mengenai peran kepala Dusun dalam memberikan pelayanan masyarakat di Desa Kalangketi Kecamatan sukomoro Kaupaten Magetan tersebut.

Dalam penelitian ini penyajian data yang dibuat oleh peneliti akan berupa uraian mengenai peran Kepala Dusun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang hasilnya akan disajikan dalam bentuk uraian menggunakan teks yang disusun sedemikian rupa sehingga hasil dari penelitian dapat diketahui dan dipahami secara mendalam oleh pembaca maupun orang lain.

3). *Conclusion drawing/ verification*

Setelah melakukan reduksi data dan penyajian data, langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan. Kesimpulan awal dalam penelitian kualitatif yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang ditemukan pada tahap awal pra penelitian, kemudian didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dalam penelitian ini, kesimpulan didapatkan setelah peneliti melakukan reduksi data kemudian menyajikan data dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Setelah kedua kegiatan tersebut, selanjutnya peneliti membuat kesimpulan mengenai hasil yang diperoleh dengan jelas.

Penarikan kesimpulan ini maka sudah dapat disimpulkan bagaimana peran Kepala Dusun dalam memberikan pelayanan masyarakat di Desa kalangketi kecamatan Sukomoro Kabupaten Magetan.

B. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan sebuah bukti dimana penelitian yang dilakukan merupakan penelitian ilmiah dan sekaligus digunakan untuk pengujian data yang sudah diperoleh. Dalam penelitian kualitatif kriteria utama yang terdapat dari hasil data penelitian ialah valid, realibel, dan obyektif (Octaviani & Sutriani, 2019). Sehingga dalam penelitian ini dilakukan uji keabsahan data dengan menggunakan metode trigulasi, trigulasi sendiri merupakan suatu pendekatan yang dilakukan untuk mensintesa data dari berbagai sumber yang dapat diartikan untuk melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan dari berbagai waktu sehingga dengan teknik trigulasi ini dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis yang mencakup: trigulasi sumber, trigulasi teknik pengumpulan data dan waktu.

Jadi dalam memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik trigulasi yang menggunakan teknik trigulasi sumber.

1). Trigulasi sumber, jadi dalam pelaksanaan penelitian membandingkan mengecek ulang derajat dan kepercayaan dari suatu informan yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan dari hasil wawancara dari berbagai pihak atau membandingkan dari hasil wawancara dengan dokumen atau data yang ada. Selanjutnya data yang telah dialiasi oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan sumber data tersebut.

Menggumpulkan data dari hasil wawancara tertulis dan dokumentasi yang telah di peroleh akan menghasilkan bukti yang berbeda dan akan menghasilkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh sebuah kebenaran. Dengan demikian diharapkan mampu memberikan informasi tentang peran Kepala Dusun dalam melayani masyarakat di Desa Kalangketi Kecamatan Sukomoro Kabupaten Magetan.