

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah yang sesuai dengan amanat UUD 1945 maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya sendiri. Untuk menciptakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat pemerintah daerah melakukan strategi melalui pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Salah satu dari strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik dan efisien.

Kepemimpinan merupakan sekelompok orang yang terlibat aktif dalam merumuskan doktrin dan program suatu lembaga yang menetapkan, membina hubungan dengan lingkungannya. Kepemimpinan ini, dijalankan dalam sebuah lembaga seperti pemerintahan desa baik kepala desa dan perangkat desa. Menurut Kaunang & Sumampouw (2019: 2). Struktur pemerintahan pada tingkat desa, dalam hal ini berada dibawah tanggung jawab kepala desa yang bertindak untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya dalam menciptakan pemerintahan yang baik. Menurut Swasono (2021) menyatakan bahwa kepemimpinan dari kepala desa memiliki kemampuan untuk mempengaruhi orang lain dalam membina, melindungi, memberikan teladan, dorongan dan bantuan demi terselenggaranya tujuan bersama. Selain menjalankan tugasnya di bidang pemerintahan dan bidang pembangunan, kepala desa juga menjalankan tugasnya di bidang kemasyarakatan. Kepala desa turut membimbing dan membina masyarakat dalam mematuhi dan menegakkan peraturan perundang-undangan dan menjaga ketertiban serta ketentraman.

“Pelayanan publik dalam sistem pemerintahan menjadi bagian krusial yang harus diperhatikan Permasalahan yang dialami oleh bangsa Indonesia sekarang ini semakin kompleks dan semakin sarat dengan permasalahan. Oknum-oknum organisasi pemerintah yang seyogyanya menjadi panutan rakyat banyak yang tersandung masalah hukum. Eksistensi pemerintahan yang baik atau sering disebut good governance yang selama ini dieludukan, faktanya saat ini masih menjadi mimpi dan hanyalah sebatas jargon belaka.”

Keberhasilan pemerintahan desa tidak terlepas dari adanya faktor pelayanan publik yang baik dan benar. Pelayanan publik yang baik dan benar merupakan pelayanan publik yang

dapat mendatangkannya kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Sistem pemerintahan yang baik akan memberikan hasil atau output berupa pelayanan yang memadai dari kinerja para staf. Dengan demikian, dapat mengembangkan cipta, kerja dan kinerja suatu organisasi di pemerintahan desa menuju arah yang baik. Pelayanan desa yang baik menjadi praktek ideal dalam memberikan layanan yang maksimal. Perwujudan layanan pemerintahan yang baik diperlukan adanya penyatuan arah dan pandangan untuk segenap jajaran pegawai pemerintahan desa yang digunakan sebagai acuan dalam menjalankan tugas secara optimal, baik dari segi manajerial ataupun operasional diseluruh bidang dalam instansi pemerintahan desa. Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan oleh kepala desa bahwa masyarakat dapat menilai, memilih dan meminta pelayanan yang lebih baik.

“Pembangunan yang berada di wilayah desa bukan hanya tugas dari kepala desa yang berperan sebagai indikator untuk menciptakan suatu pelayanan pemerintahan yang baik tetapi tidak terlepas dari peran seluruh masyarakat desa. Mewujudkan tata pemerintahan yang baik (Good Governance) sebenarnya sudah di dukung oleh political will dari pemerintah melalui penerapan kebijakan otonomi daerah yang memberikan peluang kepada pemerintah daerah, swasta dan masyarakat agar menjadi lebih berdaya. Oleh karena itu, kepala desa dituntut untuk memimpin dan mengkoordinasi pemerintahan desa agar menjalankan urusan rumah tangga desa, melakukan pembinaan dan pembangunan, serta membina ekonomi desa.”

Perwujudan tata pemerintahan yang baik tidak akan terlepas dari adanya profesionalisme di dalam penyelenggaraan pemerintahan desa yaitu adanya aparatur pemerintahan yang memiliki moral dan mampu untuk berkontribusi memberikan layanan yang baik, mudah, cepat dan tepat. Dalam menjalankan pemerintahan, diperlukan keterbukaan dan transparansi dari kepala desa agar tercipta rasa kepercayaan dan timbal balik diantara pemerintah dan masyarakat dengan menyediakan informasi dan menjamin kemudahan untuk mendapatkan informasi yang memadai dan terpercaya.

“Desa Ngunut merupakan desa yang terletak di Kecamatan Babadan, Kabupaten Ponorogo. Secara geografis Desa Ngunut adalah sebuah desa di wilayah Kecamatan Babadan, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur. Luas wilayah 369,59 ha dengan jumlah penduduk per 29 Desember 2020 sejumlah 4.830 jiwa. terletak di sebelah utara ibu kota Kabupaten Ponorogo pada jalur Ponorogo - Magetan, atau barat daya dari ibu kota Kecamatan Babadan dengan Batas-batas wilayah yakni batas utara Desa Sukosari, Polorejo, dan Gupolo, batas

timur Desa Japan, Polorejo, dan Gupolo, batas selatan Kelurahan Keniten dan Desa Bareng, batasbarat Kecamatan Sukorejo. Sebagian besar penduduk Desa Ngunut bermata pencaharian di sektor pertanian tanaman pangan, ada beberapa yang bekerja di sektor pertanian, perikanan, dan juga sektor jasa juga ikut andil jasa juga memberikan andil yang cukup besar dalam income per kapita di antaranya: PNS, TKI, dan karyawan swasta. Dengan menonjolnya sektor-sektor diatas ini, tidak mengherankan jika membuat sektor lain menjadi kurang mendapat perhatian, dalam hal ini yaitu UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah)/Layanan Jasa.”

“Dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, diperlukan adanya kerjasama antara kepala desa dan masyarakat agar tercipta kesejahteraan. Pengawasan dari masyarakat juga diperlukan sebagai upaya mengontrol pergerakan dari kepala desa, agar kepala desa mengetahui apa saja yang menjadi keperluan utama masyarakat, sehingga tercipta pelayanan publik yang baik. Berdasarkan hasil penelitian yang berada di lapangan, kepala desa Ngunut dalam menjalankan tugasnya sudah melakukan upaya dalam mewujudkan tata kelola yang baik dengan program-program dan kegiatan inovatifnya. Namun, tingkat kesejahteraan masyarakatnya masih belum mengalami peningkatan yang lebih signifikan. Adanya pelayanan yang mengalami penurunan perlu dilakukan perbaikan.”

“Good governance dalam hal ini kinerja pemerintahan desa masih terbilang rendah, belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Banyaknya kasus yang kebijakan dalam pembangunan desa yang masih kurang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, sehingga masyarakat desa kurang merespon dalam pembangunan desa. Dalam pelaksanaannya, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, pihak kepala desa Ngunut harus meninjau beberapa faktor kemungkinan yang ada, baik peluang dan kesempatan ataupun tantangan dan hambatan yang dihadapi di dalam era otonomi ini sehingga terwujud pemerintahan yang baik.”

Berdasarkan uraian di atas, alasan peneliti memilih judul “Strategi Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Baik Di Desa Ngunut Kecamatan Babadan Kabupaten Ponorogo”. Penelitian ini sangat menarik karena diharapkan dapat mendeskripsikan strategi apa saja yang dapat dilakukan kepala desa untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik, sehingga dapat memberikan kebermanfaatan bagi pembangunan dan pengembangan pemerintahan yang dapat dilihat dari profesionalisme dan transparansi di desa Ngunut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimanakah strategi kepala desa dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik di Desa Ngunut?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi kepala desa dalam menjalankan pelayanan publik yang baik di Desa Ngunut?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui strategi kepala desa dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik di Desa Ngunut
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi kepala desa dalam menjalankan pelayanan publik yang baik di Desa Ngunut.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dari keseluruhan rangkaian kegiatan penelitian dan hasil penelitian yaitu, sebagai berikut:

Manfaat Teoritis

- a. Memberikan wawasan, pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat terkait strategi kepala desa di dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik di Desa Ngunut.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai kontribusi terkait pengembangan teori pelayanan publik yang baik di dalam pembangunan di desa Ngunut, Babadan, Ponorogo.
- c. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk referensi dan rujukan dalam kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis.

Manfaat Praktis

- a. Sebagai gambaran dan wawasan untuk Desa Ngunut dan masyarakat agar mengetahui terkait pentingnya seorang kepala desa dalam mewujudkan pelayanan publik di desa ngunut.

- b. Sebagai masukan untuk kepala desa dalam pelaksanaan pembangunan pemerintahan desa agar terwujud pelayanan publik di desa ngunut sesuai dengan startegi dan teori good governance.
- a. Menambah wawasan pemikiran terkait strategi kepala desa dalam mewujudkan pelayanan publik di desa ngunut.

E. Penegasan Istilah

a. Strategi

Strategi merupakan pendekatan secara menyeluruh yang berhubungan dengan pelaksanaan gagasan, rencana, dan eksekusi sebuah aktivitas di dalam waktu tertentu. Dalam menjalankan strategi yang baik diperlukan koordinasi dan kerjasama tim, identifikasi faktor pendukung dan penghambat yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan, dan memiliki cara untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai secara efektif. Menurut Juliansyah (2017: 3) startegi adalah suatu rencana yang disusun untuk mencapai tujuan yang diinginkan yang meliputi rencana tujuan kebijakan, tindakan yang dilakukan organisasi dalam mempertahankan eksistensinya, dan mengintegrasikan kebijakan dalam suatu organisasi yang utuh.

b. Pelayanan Publik

Menurut Robert (1996:30) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Sedangkan menurut Widodo (2001:131) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

c. Kepala Desa

Dalam pasal 34 Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang pemerintahan desa menjelaskan bahwa kepala desa di pilih langsung oleh dan dari penduduk desa warga Negara Republik Indonesia. Pemilihan Kepala Desa bersifat langsung, umum, bebas,

rahasia, jujur, dan adil. Pemilihan Kepala Desa dilaksanakan melalui tahap pencalonan, pemungutan suara, dan penetapan. Dalam melaksanakan pemilihan Kepala Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dibentuk panitia pemilihan Kepala Desa. Panitia pemilihan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) bertugas mengadakan penjurian dan penyaringan bakal calon berdasarkan persyaratan yang ditentukan, melaksanakan pemungutan suara, menetapkan calon Kepala Desa terpilih, dan melaporkan pelaksanaan pemilihan Kepala Desa. Biaya pemilihan Kepala Desa dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten/Kota.”

F. Landasan Teori

1. Teori Strategi

Rangkuti dalam Marsidi, (2017: 101) menyatakan bahwa strategi merupakan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan utamanya yaitu melihat secara obyektif kondisi-kondisi internal dan eksternal . Strategi di implementasikan dan disusun guna mencapai tujuan yang sudah ditetapkan, sekaligus mempertahankan dan memperluas kegiatan organisasi di bidang baru dalam upaya merespons lingkungan. Sedangkan menurut Edwar et al., (2020: 751) strategi merupakan tindakan dalam proses perencanaan guna mencapai tujuan yang ditetapkan, dengan melakukan hal-hal yang bersifat kontinu sesuai keputusan bersama. Startegi menjadi faktor penting di dalam mempengaruhi kesuksesan seseorang untuk menlaksanakannya karena setiap orang memiliki taktik yang disesuaikan dengan tujuan.

a. Tujuan Stategi

Tujuan dalam memiliki strategi menurut Maulana, (2018), yaitu:

1. Sebagai bahan evaluasi dalam menjalankan strategi yang sudah dipilih secara efektif dan efisien.
2. Mengevaluasi kinerja, melakukan tinjauan, mengkasi ulang, menjalankan penyesuaian dan mengkoreksi apabila terjadi kesalahan dan penyimpangan di dalam pelaksanaan strategi.
3. Memperbaharui startegi yang sudah dirumuskan agar sesuai dengan perkembangan dalam lingkungan eksternal.

b. Manfaat Strategi

Dalam melakukan strategi terdapat beberapa manfaat, yaitu:

1. Proses dalam strategi menghasilkan keputusan yang baik karena interaksi kelompok yang mengumpulkan berbagai macam keputusan strategi yang besar.
2. Aktivitas dari strategi dapat mempertinggi kemampuan dari perusahaan di dalam menghadapi berbagai masalah yang dihadapi.
3. Strategi dapat mencegah adanya masalah yang berasal dari dalam ataupun luar perusahaan dan mampu meningkatkan kemampuan perusahaan di dalam menghadapi permasalahan.
4. Penerapan dari strategi dapat menjadikan perusahaan menjadi lebih peka terhadap ancaman eksternal.

2. Teori Pelayanan Publik

N Maryam (2016) berpendapat bahwa salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia, yaitu:

1. "Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi."
2. "Pelayanan publik adalah ranah di mana berbagai aspek *clean* dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah."
3. "Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*, yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar."

Dari definisi-definisi yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan

masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.

a. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2004:11) terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumn, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepadam pihak yang membutuhkan layanan.
- d) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

b. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

N Maryam (2016) mendeskripsikan tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayaan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi:

- 1) Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - 5) Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - 8) Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
 - 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - 10) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Dari apa yang sudah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

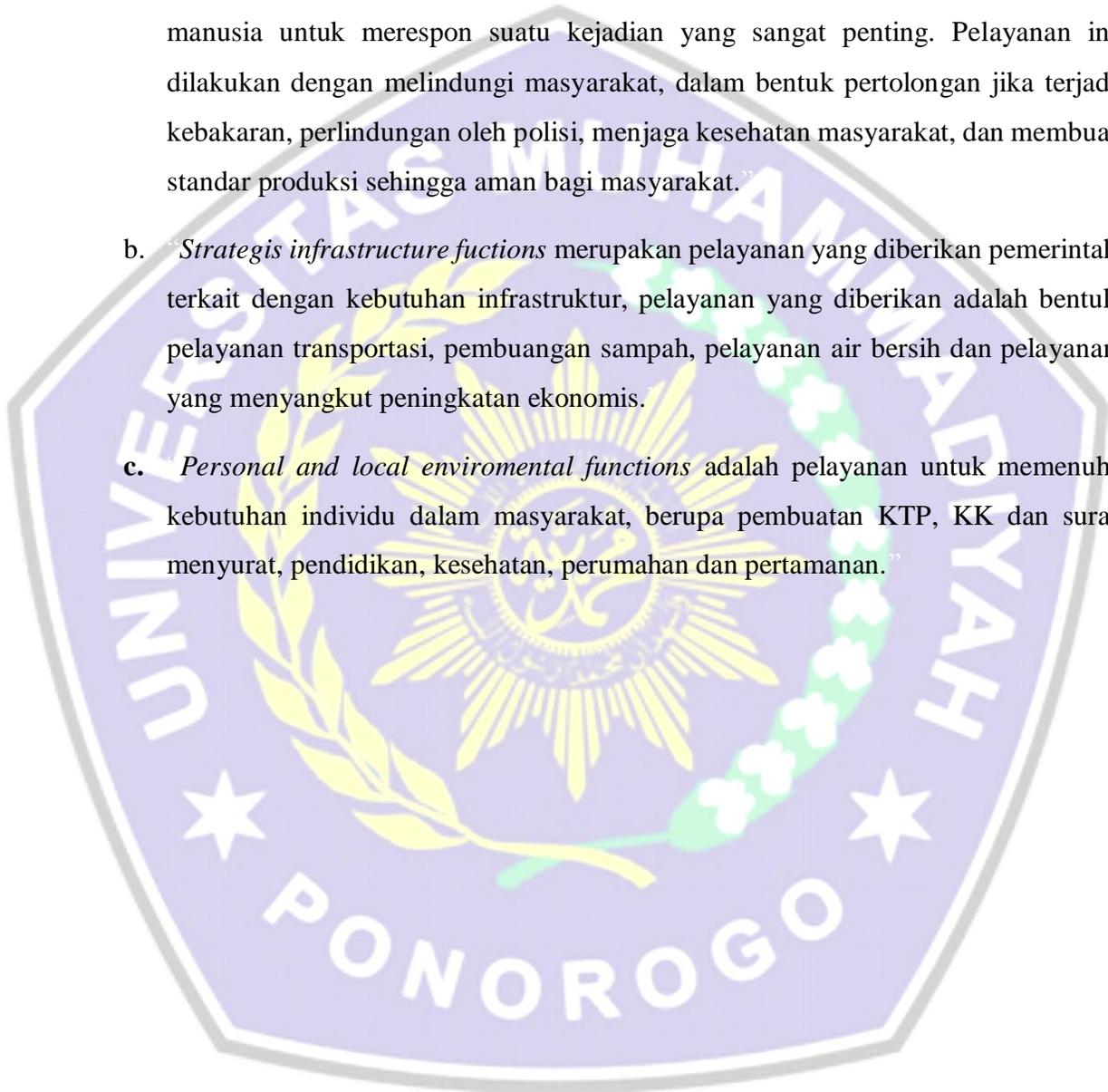
c. Kaitan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik

Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Upaya untuk menghubungkan tata pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik bukanlah merupakan hal baru. Namun keterkaitan antara konsep *good governance* dengan konsep *public service* sudah cukup jelas. Argumentasi lain yang membuktikan betapa

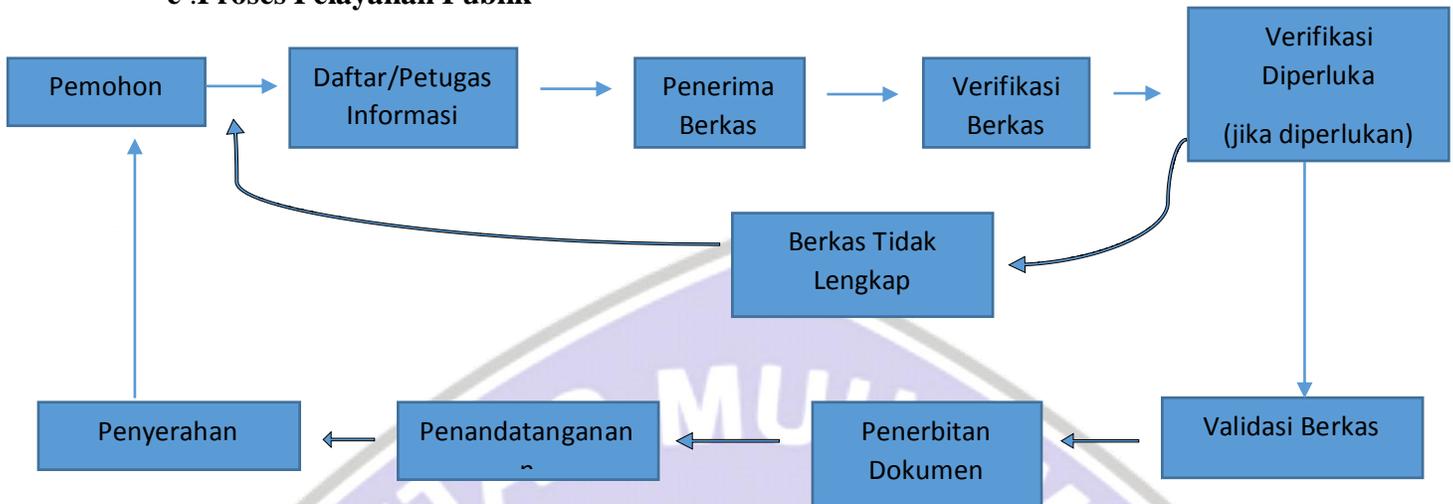
pentingnya pelayanan publik ialah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Inilah yang tampaknya harus dilihat secara jernih karena di negara-negara berkembang kesadaran para birokrat.

d. Jenis-Jenis pelayanan public

- a. *Public protection functions* merupakan pelayanan terkait dengan kebutuhan dasar manusia untuk merespon suatu kejadian yang sangat penting. Pelayanan ini dilakukan dengan melindungi masyarakat, dalam bentuk pertolongan jika terjadi kebakaran, perlindungan oleh polisi, menjaga kesehatan masyarakat, dan membuat standar produksi sehingga aman bagi masyarakat.”
- b. *Strategis infrastructure fuctions* merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah terkait dengan kebutuhan infrastruktur, pelayanan yang diberikan adalah bentuk pelayanan transportasi, pembuangan sampah, pelayanan air bersih dan pelayanan yang menyangkut peningkatan ekonomis.
- c. *Personal and local enviromental functions* adalah pelayanan untuk memenuhi kebutuhan individu dalam masyarakat, berupa pembuatan KTP, KK dan surat menyurat, pendidikan, kesehatan, perumahan dan pertamanan.”



e .Proses Pelayanan Publik



Proses Prosedur Dari Bagan Di Atas Sebagai Berikut:

1. Prosedur pelayanan merupakan tahapan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan melalui alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dalam administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab kepada petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target dan waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
11. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
12. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

3. Teori Kepala Desa

Kepala desa merupakan kepala pemerintahan desa yang memiliki wewenang tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan rumah tangga desa dalam menjalankan tugas dan melaksanakan tugas dari pemerintah dan pemerintah daerah. Kepala desa memiliki peran dan kedudukan yang penting di dalam pemerintahan desa. Ia menjadi pemimpin terhadap jalannya suatu tata urusan dalam pemerintahan desa. Kepala desa menjadi penyelenggara sekaligus penanggung jawab atas jalannya pemerintahan dan pembangunan.

Menurut (Ningsih et al., 2019) kepala desa bertanggungjawab atas terselenggaranya pemerintahan desa dikarenakan memegang peran sebagai wakil rakyat yang sudah terpilih dan dipilih langsung oleh masyarakat desa. Kepala desa memiliki masa jabatan 6 tahun dan dapat diperpanjang untuk 3kali masa jabatan berikutnya secara berturut-turut ataupun tidak. Surtatiningrat dalam Marsidi, (2017: 101) mengemukakan kepala desa merupakan penguasa tunggal di dalam pemerintahan desa dan menjalankan, menyelenggarakan urusan rumah tangga desa. Jadi, di dalam pelaksanaan penyelenggaraan di lingkungan desa, kepala desa memiliki peran yang penting dikarenakan kepala desa pemimpin penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa. Oleh karena itu, setiap aktivitas di desa harus diketahui dan mendapatkan persetujuan dari kepala desa terlebih dahulu karena mencakup wilayah kekuasaannya.

a. Tugas Kepala Desa

Tugas kepala desa berdasarkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa bahwa tugas kepala desa dalam Pasal 26 ayat (1) Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 yaitu: “Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa”. Selain itu, Ahadya & Herawati, (2017: 6) menjelaskan kepala desa dalam melaksanakan tugasnya memiliki fungsi, sebagai berikut:

- a) Sebagai penyelenggara pemerintahan desa, seperti tata pemerintahan, penetapan peraturan, pembinaan masalah pertahanan, keamanan dan ketertiban, melakukan usaha perlindungan masyarakat, administrasi penduduk, penetapan dan mengelola wilayah.
- b) Pelaksana pembangunan, seperti pembangunan sarana dan prasarana desa dan pembangunan bidang kesehatan dan pendidikan.
- c) “Pembinaan kemasyarakatan, menjalankan hak dan kewajiban partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan dan ketenagakerjaan.”
- d) “Pemberdayaan masyarakat, seperti melakukan sosialisasi dan memotivasi masyarakat bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan dalam keluarga, olahraga, pemuda pemudi, dan karang taruna.”
- e) “Menjaga hubungan mitra dengan masyarakat dan lainnya.”

b. Tata Pemerintahan yang baik (Good Governance)

1. Unsur-unsur pemerintahan (*Governance Stakeholders*)

Menurut Sedarmayanti dalam Ilham Arisaputra, (2013: 194) mengelompokkan unsur-unsur pemerintahan (*Governance Stakeholders*) di dalam 3 kategori, yaitu sebagai berikut:

- a) “Negara atau pemerintahan, pada dasarnya konsepsi pemerintahan merupakan kegiatan kenegaraan, akan tetapi melibatkan sektor swasta dan kelembagaan masyarakat madani (*Civil Society Organization*).
- b) Sektor Swasta, pelaku dalam sektor swasta ini meliputi perusahaan swasta yang aktif di dalam interaksi sistem pasar, seperti: industri pengelolaan, perdagangan, perbankan, koperasi, termasuk kegiatan informal.

- c) Masyarakat Madani (*Civil Society*), merupakan kelompok masyarakat di dalam konteks kenegaraan yang pada dasarnya berada di tengah-tengah anatar pemerintahan dan perseorangan, yang meliputi baik perseorangan ataupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik dan ekonomi.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional disini digunakan untuk mengoperasikan penelitian yang disesuaikan dengan situasi lapangan dengan tujuan untuk mendapatkan luaran atau output pada penelitian ini.

- a. Strategi kepala desa memiliki indikator sebagai berikut:
 - 1. Perencanaan dalam melaksanakan 5 W+1 H di desa ngunut.
 - 2. Peningkatan kinerja sumber daya manusia di desa ngunut.
 - 3. Evaluasi strategi kepala desa ngunut.
- b. Pelayanan publik yang terdapat di desa ngunut :
 - 1. Prosedur pelayanan publik di desa ngunut.
 - 2. Kepastian waktu dalam pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat di desa ngunut.
 - 3. Kenyamanan tempat pelayanan publik di desa ngunut.
 - 4. Tanggung jawab pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat di desa ngunut.
 - 5. Sarana dan fasilitas yang terdapat di kantor desa ngunut.

H. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dalam penelitian jenis penelitian yang digunakan, yaitu penelitian kualitatif. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok (Sugiyono, 2018:213).

Adapun dalam penelitian ini akan menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif yaitu dengan melakukan analisis strategi kepala desa dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di desa Ngunut. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai macam informasi yang kemudian dirangkai menjadi kalimat agar dapat diteliti dan tersampaikan. Sehingga, nantinya hasil dari penelitian ini berupa deskripsi atau memberikan gambaran mengenai strategi kepala desa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Tujuan dari penelitian deskriptif ini yaitu untuk membuat gambaran, deskripsi atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat terkait fakta dan hubungan antar fenomena yang diteliti.

b. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilakukan agar memperoleh data dan informasi yang diperlukan dan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Dimana Lokasi penelitian yang digunakan oleh peneliti berada di Desa Ngunut, Kecamatan Babadan, Kabupaten Ponorogo. Alasan diambilnya Desa Ngunut ini sebagai lokasi penelitian adalah karena sudah bergantinya Kepala desa yang lama dengan yang baru dan kepala desa yang sekarang merupakan pemimpin satu-satunya perempuan di desa ini. Alasan lain yaitu pada kepemimpinan sebelumnya terjadi kurang diperhatikannya pelayanan publik yang ada, maka perlu perhatian khusus apa saja strategi yang digunakan kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik yang ada.

c. Penentuan informan

Subyek penelitian merupakan sumber informasi di dalam penelitian, peneliti dalam mencari dan mengumpulkan data menggunakan teknik *purposive sampling* atau menentukan informan yang dipilih oleh peneliti. Subjek penelitian adalah manusia, benda, hal, yang mana tempat data variabel penelitian melekat yang sedang diteliti. Sasaran di dalam penelitian ini yaitu pihak-pihak yang memiliki keterkaitan dan kriteria tertentu yang mengetahui secara dalam permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti. Pihak-pihak yang terkait di dalam penelitian ini yang dapat dijadikan sumber informasi dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepala Desa Ngunut, Kecamatan Babadan, Kabupaten Ponorogo.

2. Perangkat Desa Terpilih Desa Ngunut, Kecamatan Babadan, Kabupaten Ponorogo.
Dimana perangkat desa yang dijadikan sumber informasi ini ada beberapa sta antaranya yaitu :

1. Sekertaris Desa
2. Kepala Seksi Pemeritahan
3. Ketua karang Taruna
4. Masyarakat Desa Ngunut, Kecamatan Babadan, Kabupaten Ponorogo.

d. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi yang mendalam menggunakan dua jenis sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder:

1. Data Primer

Data primer ini merupakan data yang akan diambil, diteliti dan dicantumkan dalam sumbernya pertama kali. Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung menyediakan data penelitian. Data primer di dalam penelitian ini berasal dari hasil wawancara. Narasumber dalam penelitian ini adalah kepala desa, ketua BPD, perangkat desa dan beberapa tokoh masyarakat Desa Ngunut, Kecamatan Babadan, Kabupaten Ponorogo.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah dipublikasikan untuk umum oleh sebuah lembaga atau instansi yang mengumpulkan, mengolah data dan menyajikan data. Sumber data sekunder ini adalah sumber data yang tidak langsung menyediakan data peneitian, misalnya berasal dari orang lain atau dari dokumen. Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber sekunder adalah berupa dokumen, arsip, surat-surat, laporan, foto, dan data lainnya yangberada di Desa Ngunut, Kecamatan Babadan, Kabupaten Ponorogo.

e. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan dalam penelitian oleh peneliti yaitu dengan mengumpulkan data berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan. Berikut langkah-langkah di dalam teknik pengumpulan data.

1. Observasi

Menurut Rahmadi (2011) Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan sistematis dengan cara mengamati objek yang akan diteliti, menganalisis, serta mencatat hasil temuan di tempat penelitian yang di tulis secara sistematis untuk memperoleh informasi terkait fenomena-fenomena yang diamati. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung ke lokasi penelitian di Desa Ngunut, Kecamatan Babadan, Kabupaten Ponorogo. Penulis melakukan pencatatan terkait data yang diperlukan untuk proses penelitian. Penelitian ini menggunakan observasi partisipan, karena data yang diperoleh akan lebih lengkap, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga dengan menggunakan teknik ini, penulis dapat mengetahui strategi kepala desa dalam mengelola pemerintahan yang baik di Desa Ngunut.

2. Wawancara

Berdasarkan yang dipaparkan Rahmadi (2011) Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Di dalam wawancara penelitian kualitatif, subjek dan partisipan di dalam penelitian yang terkait suatu objek atau fenomena yang menjadi interes, seorang peneliti akan memperoleh deskripsi dalam penelitiannya menggunakan cara pengumpulan data berupa pedoman yang berbentuk instrumen pertanyaan yang kemudian diajukan kepada informan secara langsung. Informan dalam penelitian ini yaitu kepala desa, perangkat desa dan beberapa tokoh masyarakat Desa Ngunut, Kecamatan Babadan, Kabupaten Ponorogo.

3. Dokumentasi

Rahmadi (2011) mendefinisikan dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian sosial. Metode ini digunakan untuk menelusuri data-data historis seperti catatan, peninggalan, arsip, transkrip, data,

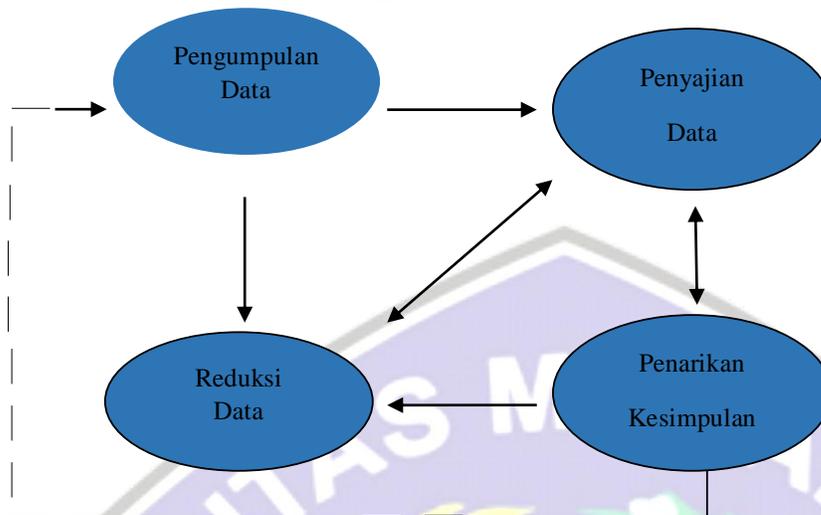
gambar dan lain sebagainya yang memiliki keterkaitan dengan hal yang akan diteliti. Dokumentasi ini dilakukan dengan mencari data-data yang memiliki keterkaitan dengan penelitian berupa arsip-arsip penting yang dapat menunjang pemerolehan informasi. Selain itu dapat berupa dokumen buku, jurnal penelitian, dan dokumentasi kegiatan penelitian. Sehingga teknik dokumentasi ini berfungsi untuk melengkapi data yang diperoleh dari data sekunder yang memiliki keterkaitan dengan obyek penelitian.

f. Analisis Data

Analisis data merupakan proses untuk mencari dan menyusun data yang sudah diperoleh secara sistematis dengan cara mengelompokkan data dalam kategori, menjabarkan data ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, dan memilih yang penting kemudian dijadikan kesimpulan, sehingga mudah dipahami. Menurut (Wekke, 2019) analisis data merupakan proses untuk mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi yang kemudian diorganisasikan ke dalam kategori, dijabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesa dan menyusun dalam sebuah pola.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan memaparkan dan menggambarkan uraian hasil penelitian yang sudah diperoleh peneliti. Data yang diperoleh dari penelitian ini yaitu hasil dari wawancara dan data berupa dokumen terkait. Analisis data yang digunakan dengan menggunakan model *interactive model*, yang unsur-unsurnya terdiri dari reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan *conclusion drowing atau veriviyng*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Bagan Analisis Data Kualitatif Model Interaktif



(sumber: Buku *Qualitative Data Analysis* Oleh Matthew B Milles Dan A Michael Huberman)

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data disini dilakukan di lapangan yang berkaitan dengan teknik penggalian, sumber dan jenis data. Penelitian kualitatif disini memuat: kata, perbuatan, selebihnya memiliki tambahan data yang terbagi atas bukti data berupa foto. Kalimat yang diucapkan oleh informan atau tindakan yang diamati selama observasi lapangan disini merupakan sumber utama dalam penelitian.

2. Reduksi data

Data yang sudah didapatkan dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka diperlukan pencatatan secara rinci dan teliti. Sehingga diperlukan analisis data melalui reduksi data dengan merangkum, memilih dan memfokuskan pada hal yang penting, membuat kategorisasi, dan membuang hal-hal yang tidak penting. Reduksi data ini dilakukan secara terus menerus sampai penelitian selesai dikerjakan.

3. Penyajian Data

Data yang sudah direduksi kemudian berlanjut untuk menyajikan data. Penyajian data ini dilakukan untuk mempersingkat penjelasan dan membuat kesimpulan. Penyajian data bisa berupa uraian singkat ataupun hubungan antar kategori sehingga mempermudah

untuk dipahami. Penyajian data dilakukan untuk mempermudah memahami karena terdapat data terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan.

4. Penarikan Kesimpulan

Analisis data yang terakhir adalah verification atau penarikan kesimpulan. Penulis akan mereduksi data, menampilkan data yang nantinya kemudian di simpulkan sesuai dengan uraian metode di atas yang sesuai dengan judul peneliti. Kesimpulan dalam penelitian ini telah mungkin dirumuskan pada awal penelitian, tetapi mungkin juga tidak karena adanya masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian sudah dilakukan. Dalam penelitian, kesimpulan dilakukan apabila proses reduksi data dan penyajian data sudah selesai dilakukan.

