

**KUALITAS PELAYANAN DI DESA BOTUMOITO
KECAMATAN BOTUMOITO KABUPATEN BOALEMO**

Oleh

HESTI POMALINGO

NIM : S.21.16.075

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA BOTUMOITO KECAMATAN BOTUMOITO KABUPATEN BOALEMO

Oleh

HESTI POMALINGO

NIM : S.21.16.075

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo

Menyetujui:

Pembimbing I



BALADA RAF S.SOS.,M.Si
NIDN : 0927076704

Pembimbing II



HASMAN UMURI S.IP.,M.SI
NIDN : 0923038901



HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA BOTUMOITO
KECAMATAN BOTUMOITO KABUPATEN BOALEMO

OLEH
HESTI POMALINGO
S.21.16075

Telah Memenuhi Syarat Dan Dipertahankan Pada Komisi Ujian Akhir

Hari/ Tanggal 2020

Komisi Penguji

1. BALADA RAF S.SOS.,M.Si
2. HASMAN UMURI,S.Ip,M.Si
3. Dr. ARMAN., S.Sos. M.Si
4. MARTEN NUSI.,S.IP. M.AP
5. HASAN BAU.,SE.,M.Si

MENGETAHUI



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hesti Pomalingo
 Nim : S.2116075
 Konsentrasi : Ilmu Pemerintahan
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Akademik (sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan *nama* dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sangsi lainnya sesuai norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Gorontalo, Maret 2020

Penulis



Hesti Pomalingo

Nim: S2116075

ABSTRAK

Hesti Pomalingo. S2116075. 2020, Kualitas Pelayanan Di Desa Botumoito Kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo.

Keberhasilan dari suatu pelayanan publik adalah untuk mendapatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang di berikan. Karena itu dibutuhkan kualitas yang prima dan professional pada pegawai. Pemimpin harus selalu memberikan dukungan dan komitmen kepada bawahan dalam pemberian pelayanan publik dan memberikan dukungan dan komitmennya kepada para pengguna pelayanan publik. Organisasi publik harus selalu mengedepankan kepentingan masyarakat dan memperhatikan prinsip kerja sama dan partisipasi antar pegawai, organisasi publik juga dituntut selalu melakukan perbaikan dalam sistem mempermudah suatu proses pelayanan.

peranan kepala desa dan pegawainya dipandang sangat penting keberadaannya dalam upaya memutus persoalan-persoalan yang terjadi di desa Botumoito. Untuk mewujudkan atau mencapai pelayanan perangkat desa pada masyarakat yang diinginkan kepala desa Botumoito harus menjalankan fungsi dan tugasnya dengan cara mengarahkan, memotivasi, mengawasi, bekerja sama serta memelihara komunikasi yang dialogis pada perangkat desanya secara terus menerus, agar para pegawainya menyadari bahwa mereka memang dibutuhkan dan tidak dibeda-bedakan, sehingga mereka mengerjakan pekerjaan mereka dengan sebaik-baiknya, demi kepuasan masyarakat

Kata Kunci: Kualitas pelayanan

ABSTRACT

Hesti Pomalingo, S2116075. 2020. Quality of Service in Botumoito Village Botumoito District Boalemo Regency

The success of a public service is to gain the trust and satisfaction of the community for the quality of the service provided. Because it takes excellent and professional quality in employees. Leaders must always provide support and commitment to subordinates in the delivery of public services and provide support and commitment to users of public services. Public organizations must always prioritize the interests of the community and pay attention to the principles of cooperation and participation between employees, public organizations are also required to always make improvements in the system to facilitate a service process.

the role of the village head and his staff is considered very important in the effort to resolve the problems that occur in Botumoito village. To realize or achieve the services of the village apparatus in the community that is desired by the Botumoito village head, he must carry out his functions and duties by directing, motivating, supervising, cooperating and maintaining dialogic communication on his village apparatus continuously, so that his employees realize that they are indeed needed and not differentiated, so that they do their job as well as possible, for the satisfaction of society

Keywords: Service Quality

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Pendidikan memang tidak menjamin sukses, tapi tanpa pendidikan kehidupan ini menjadi lebih sulit (Mario teguh)

Tidak ada kesuksesan melainkan dengan pertolongan Allah
(Q.S Huud: 88)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- Kedua orang tuaku tercinta Bapak Hasan Pomalingo dan Ibu Erta Rasid yang telah berjuang dan berdoa hingga aku sukses
- Kepada keluarga kecilku yang telah memotivasi saya hingga saya sampai ditahap penyelesaian skripsi
- Teman-temanku yang selalu memberi semangat dalam sebagian proses kesuksesan ini.

**ALMAMATER TERCINTA
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi basar Muhammad SAW, yang telah membawa kita kejalan gelap menuju jalan terang menerang, semoga curahan rahmat akan sampai kepada kita semua. Alhamdulillah berkat doa orang tua dan bimbingan – Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN DI DESA BOTUMOITO KECAMATAN BOTUMOITO KABUPATEN BOALEMO”** Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada Universitas Ichsan Gorontalo.

Penulis menyadari bahwa skripsi dapat diselesaikan berkat masukan dan arahan dari berbagai pihak, pembimbing, serta pihak lembaga dimana penulis menuntut ilmu, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengahaturkan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Muhammad Ichsan Gaffar, SE., MAK Selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Universitas Ichsan Gorontalo.
2. Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si Selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
3. Bapak Dr. Arman, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.
4. Ibu Darmawati Abdul Razak S.IP.,M.AP Selaku Ketua Jurusan Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo.

5. Bapak Balada Raf, S.Sos., M.Si Selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan nasehat.
6. Bapak Hasman Umuri, S.IP.,M.Si selaku Pembimbing II yang telah membimbing serta telah meluangkan waktunya.
7. Bapak Kepala Desa yang telah memberikan rekomendasi kepada penulis untuk melakukan penelitian di Desa Botumoito Kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo.
8. Semua pihak yang ikut memberi dukungan dan motivasi terutama kedua orang tua saya yang telah mendoakan saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan dan dorongan dapat membantu bagi penelitian, terima kasih dari semua pihak, dapat menjadi petunjuk kearah masa depan yang baik. Amin.

Gorontalo, 2020

Penulis

HESTI POMALINGO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN

ABSTRAK

ABSTRAC

MOTTO PERSEMBAHAN

KATA PENGANTARi

DAFTAR ISIii

BAB I PENDAHULUAN1

 1.1 Latar Belakang1

 1.2. Rumusan Masalah.....5

 1.3. Tujuan Penelitian.....5

 1.4. Manfaat Penelitian.....6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA7

 2.1 Pemerintahan Desa7

 2.2. Jenis Pelayanan.....10

 2.3. Kualitas Pelayanan Publik.....12

 2.4. Pengertian Kepemimpinan13

 2.5. Pengertian Pelayanan Publik16

 2.6. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....19

 2.7. Kerangka Pikir.....21

BAB III METODE PENELITIAN22

 3.1. Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian22

 3.3.1. Objek Penelitian22

 3.3.2. Lokasi Penelitian22

 3.2. Desain Penelitian22

 3.3. Fokus Penelitian23

3.4. Informan penelitian.....	23
3.5. Sumber Data.....	24
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.7 Teknik Analisis Data	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	27
4.1.1. Tugas Pokok Aparat Desa Botumoito	28
4.1.2. Aspek Pemerintahan	30
4.1.3. Keadaan Demografis.....	31
4.2. Hasil Penelitian.....	33
4.2.1. Memberikan Pelayanan Yang Transparansi Kepada Masyarakat	34
4.2.2. Memberikan Pelayanan Yang Akuntabilitas Kepada Masyarakat	38
4.2.3. Memberikan Pelayanan Yang Partisipasi Kepada Masyarakat	41
4.3. Pembahasan	44
4.3.1. Kepemimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan	44
BAB V PENUTUP	48
5.1. Kesimpulan	48
5.2. Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan suatu negara salah satunya dapat dilihat dari pemimpin dalam memimpin negara tersebut. Di era yang semakin maju ini pemimpin bukan hanya sebagai sebuah simbol saja, namun pemimpin harus memiliki kemampuan yang baik untuk dapat memimpin. Peran kepemimpinan sangat penting bagi bangsa dan negara dalam menjalankan roda organisasi ini merupakan suatu kewajiban yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan. Agar tercapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pemimpin diberi wewenang untuk membuat masyarakatnya menjadi lebih baik, pemimpin dipilih dan diberi kepercayaan untuk bisa melayani masyarakat dengan maksimal dan bisa memenuhi kebutuhan mereka. Masa depan masyarakat ada ditangan para pemimpin dan dipundak mereka juga harapan-harapan masyarakat yang mereka inginkan. Namun akhir-akhir ini para pemimpin cenderung menurun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat kurang percaya lagi kepada pemimpinnya, Pemerintahan yang baik jangan hanya mampu berkuasa dan mementingkan ketertiban sebagai penjaga malam tetapi jangan lupa ketentraman dan kesejahteraan untuk mampu malayani masyarakatnya.

Pelayanan Publik ialah mengatur dengan jelas peran masyarakat dalam pengembangan sistem pelayanan publik di antaranya sebagai bagian dari organisasi penyelenggara, pengguna yang aktif, serta sebagai pemangku kepentingan yang memiliki hak untuk mengadu (*voice*) dan terlibat dalam perumusan standar pelayanan. (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik) Pemberlakuan UU tersebut memberikan harapan baru untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang efisien.

Dalam pelayanan prima yang menjadi tujuan utamanya adalah kepuasan masyarakat, kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Tanggungjawab bagi semua pemerintah adalah melayani masyarakat dengan baik sehingga dalam setiap pegawai dalam instansi pemerintah harus mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani siap masyarakatnya.

Dalam pemerintahan desa kinerja pemimpin harus bisa menjalankan roda pemerintahan agar pembinaan dan pembangunan perekonomian dari masyarakat bisa berkembang. keberhasilan seorang pemimpin tentunya sangat dipengaruhi oleh keadaan dan situasi dan ini merupakan salah satu aspek yang paling menonjol. Kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan agar mau bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. (Hasibuan (2003:170)

Fungsi utama dalam penyelenggaraan kewajiban aparatur pemerintah adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan erat dengan kehidupan kita sehari-hari. Pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus dapat memenuhi kualitas yang seharusnya dipenuhi, pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk dapat mengurangi atau bahkan menghilangkan kesenjangan peran antara pemerintah dan masyarakat. Maka dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik kita harus menempatkan pegawainya pada keahliannya masing-masing sehingga mereka memiliki pemahaman akan pelayanan diberikan, sehingga pelayanan publik dapat tepat sasaran dan pelayanan yang diberikan juga dapat mendekatkan birokrasi dengan masyarakat.

Dari hasil diatas dapat disimpulkan merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang semata-mata dilakukan untuk kesejahteraan masyarakat. Pencapaian pelayanan masyarakat yang baik dalam sebuah organisasi pemerintahan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan peran aparatur pemerintah. Hal ini tentu sangat dibutuhkan agar dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat berjalan sesuai harapan masyarakat.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik negara adalah aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat. Pada proses reformasi dalam pelayanan publik, negara yang harus mengambil peran dominan. Penyediaan pelayanan publik yang dilakukan oleh negara saat ini masih dianggap kurang dari cukup. Banyak fakta yang

menunjukkan bahwa diberbagai daerah yang ada di Indonesia, mentertawakan tentang buruknya pelayanan publik. Padahal konstitusi sebagai bentuk dari adanya kontrak sosial dan politik di dalamnya mengatur tentang pelayanan publik sebagai salah satu tujuan utama dari bentuknya negara, yaitu mewujudkan kesejahteraan rakyat yang adil dan makmur (Puspitosari dkk. 2016: 14 & 87).

Pemerintah desa botumoito sudah selayaknya memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat. Namun pada kenyataanya banyak aparatur desa yang tidak melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Contohnya pada umumnya aparat datang tidak tepat waktu dari jam kerja yang telah ditentukan, kadang pulang sebelum jam kerja berakhir, bahkan memberikan pelayanan serba lambat dan berbelit-belit sehingga menimbulkan masalah dalam kepada masyarakat desa Botumoito. Hal ini merupakan kewajiban seorang pemimpin dalam hal ini kepala desa harus mampu memberikan motivasi kepada aparatur untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kepala desa dan aparatur desa di Desa Botumoito dituntut untuk dapat memahami keadaan dan kondisi masyarakat dan bersentuhan langsung dengan mereka.

Pada titik ini, peran kepala desa dan aparatur desa dilihat sangat penting. Agar tujuan yang diinginkan oleh pemerintah desa botumoito dapat terwujud. Oleh karena itu dalam hal ini peran kepala desa sangat dibutuhkan dalam memotivasi, mengarahkan, dan memberikan pengawasan terhadap aparatur dalam melaksanakan tugas - tugas dalam pelayanan terhadap masyarakat. Demi

terciptanya pelayanan yang maksimal, dan terwujudnya keinginan yang diinginkan oleh pemerintah desa botumoito.

Dari penjelasan di atas dapat dikatakan dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka akan tercapai suatu pemerintahan atau birokrasi yang baik, karena semakin baik mutu pelayanan terhadap masyarakat maka semakin tinggi pula partisipasi masyarakat dalam pembangunan pemerintahan. Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti berniat untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik di Desa Botumoito Kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo”**

1.2. Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang masalah, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Desa Botumoito Kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo !
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Desa Botumoito Kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo !

1.3. Tujuan Penelitian

Dengan dasar rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan dan menganalisa bagaimana kualitas pelayanan di Desa Botumoito Kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo
2. Mendeskripsikan dan menganalisa faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Desa Botumoito Kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teori

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat memberikan kontribusi terhadap pengembangan Kajian Ilmu administrasi khususnya mengkaji permasalahan kualitas pelayanan yang ada di desa Botumoito.

2. Secara Praktis

Diharapkan dapat menjadi masukan dan rekomendasi kebijakan kepada pemerintah desa Botumoito sekaligus upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemerintahan Desa

Pemerintah adalah dalam arti luas suatu organisasi yang bekerja dengan tugas menjalankan suatu sistem pemerintahan sedangkan dalam arti sempit yaitu sebagai suatu badan persekumpulan yang memiliki kebijakan tersendiri dalam mengelola, menjalankan manajemen, serta mengatur jalannya suatu sistem pemerintahan.

Jika pemerintah adalah lebih kearah organ, pemerintahan menunjukkan kearah bidang dan fungsi. Pemerintahan merupakan organisasi atau wadah orang yang mempunyai kekuasaan dan lembaga tempat mereka menjalankan aktivitas. Pemerintahan adalah proses atau cara pemerintah memegang wewenang ekonomi, politik, administrasi guna mengelola urusan-urusan negara untuk kesejahteraan masyarakat. Pemerintahan dalam arti luas adalah semua mencakup aparatur negara yang meliputi semua organ-organ, badan atau lembaga, alat kelengkapan negara yang menjalankan berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan negara. Lembaga negara yang dmaksud adalah eksekutif, legislatif, dan yudikatif.

Menurut Minto Rahayu Pemerintahan merupakan “suatu seni adalah hal yang wajar, yaitu kemampuan menggerakkan organisasi-organisasi, administrasi, dan kekuasaan kepemimpinan, serta kemampuan menciptakan, atau kemampuan mendalangi bawahan serta mengatur lakon pemerintah sebagai penguasa.”

UU No 6 Tahun 2014 Pasal 1 Tentang Desa, desa “adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hal asal-usul dan /atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Itu dapat menjelaskan bahwa desa bisa mengatur rumah tangganya sendiri.

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UU No 6 Tahun 2014 Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Di dalam pemerintahan desa tidak hanya terdiri dari kepala desa beserta perangkat-perangkat lain di bawahnya, namun juga terdiri dari masyarakat setempat yang tergabung menjadi suatu kelompok yang disebut Badan Permusyawaratan Desa (BPD).”

Pemerintahan desa adalah unsur penyelenggara desa yang terdiri atas kepala desa dan perangkat desa dan mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan urusan rumah tangga desa, urusan pemerintahan umum, pembangunan dan pembinaan masyarakat serta tugas pembantuan yang dari provinsi dan pemerintah kabupaten.

Penyelenggaraan pemerintahan desa menghormati sistem nilai yang berlaku dalam adat istiadat dan budaya masyarakat setempat, namun harus tetap mengindahkan sistem nilai bersama dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Pemerintah desa harus mampu mewujudkan peran aktif masyarakat, agar masyarakat merasa memiliki dan turut bertanggung jawab terhadap perkembangan kehidupan bersama sebagai sesama warga desa. Penyelenggaraan pemerintahan desa harus mengakomodasi aspirasi masyarakat yang diartikulasi dan diagresi melalui Badan Perwakilan Desa (BPD) dan Lembaga Kemasyarakatan sebagai mitra pemerintah desa.

Kepala desa memiliki kewenangan dalam menjalankan pemerintahannya seperti kewenangan memimpin penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan kebijakan, penyelenggaraan pemerintahan ini nantinya tidak akan ditetapkan sendiri melainkan akan ditetapkan bersama dengan Badan Permusyawaratan Desa.

Menurut Widjaya (2003:18) bahwa susunan pemerintahan desa terdiri dari Pemerintah Desa (Pemdes) dan di Badan Perwakilan Desa (BPD). Pemdes dipimpin oleh kepala desa dan dibantu perangkat desa yang bertanggung jawab langsung kepada kepala desa. BPD adalah badan perwakilan yang terdiri dari atas pemuka masyarakat yang ada di desa dan berfungsi mengayomi adat istiadat, membuat peraturan desa (Perdes), menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat serta melakukan pengawasan terhadap penyelenggara pemerintahan desa.

2.2. Jenis Pelayanan

Munculnya pelayanan publik disebabkan adanya kepentingan yang memiliki bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011-123) jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga aspek yaitu:

a. Pelayanan administrasi

Pelayanan administrasi adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang telah diberikan pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga aspek yaitu pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pendapat lain menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004-185) yaitu:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, Perijinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi local.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

2.3. Kualitas Pelayanan Publik

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan yang secara ekstrim yang tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, secara terus menerus setiap waktu masyarakat melakukan tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan mereka. Secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, mahal dan melelahkan kecendurungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan pihak yang dilayani.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2006:6) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. Transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.4. Pengertian Kepemimpinan

Secara etimologi kepemimpinan dapat diartikan sebagai berikut:

- 1. Berasal dari kata dasar “pimpin” (dalam bahasa inggris “lead”) berarti pembimbing atau tuntutan, dengan begitu didalamnya ada dua pihak yaitu yang dipimpin (umat) dan yang memimpin (imam).

Setelah ditambah awalan “ pe “ menjadi “pemimpin” (dalam bahasa inggris “leader”) berarti orang yang mempengaruhi pihak lain melalui proses kewibawaan komunikasi sehingga orang lain tersebut bertindak sesuatu dalam mencapai tujuan tertentu.

- 2. Apabila ditambah akhiran “an” menjadi “pimpinan” artinya orang yang mengepalai. Antara pemimpin dengan pimpinan dapat dibedakan, yaitu pimpinan (kepala) cenderung lebih otokratis, sedangkan pemimpin (ketua) cenderung lebih demokratis.
- 3. Setelah dilengkapi dengan awalan “ke” menjadi “kepemimpinan” (dalam bahasa inggris “leadership) berarti kemampuan dan kepribadian seseorang dalam mempengaruhi serta membujuk pihak lain agar melakukan tindakan pencapaian

tujuan bersama, sehingga dengan demikian yang bersangkutan menjadi awal struktur dan pusat proses kelompok.

Menurut G. U. Cleeton dan C. W. Mason (1934) kepemimpinan adalah menunjukkan kemampuan mempengaruhi orang-orang dan mencapai hasil melalui himbauan emosional dan ini lebih baik dibandingkan dengan melalui penggunaan kekuasaan. Menurut P. Pigors (1935) kepemimpinan adalah suatu proses saling mendorong melalui keberhasilan interaksi dari perbedaan-perbedaan individu, mengontrol daya manusia dalam mengejar tujuan bersama.

Secara umum kepemimpinan adalah suatu kewenangan dalam memberikan pelayanan untuk menggerakkan bawahannya dalam usaha mencapai tujuan. Pemimpin adalah seseorang harus mampu menyelenggarakan suatu kegiatan agar dapat terselenggara dengan efisien dan efektif sehingga dapat bermanfaat. Memimpin adalah seseorang harus memahami kemampuan bawahannya agar dapat bekerja sesuai dengan tujuan organisasi.

Menurut S.P. Siagian bahwa kepemimpinan adalah kemampuan dan keterampilan seseorang untuk menduduki jabatan sebagai pimpinan dalam suatu pekerjaan untuk mempengaruhi perilaku orang lain, terutama bawahannya supaya berpikir dan bertindak sedemikian rupa sehingga melalui perilaku positif ini memberikan sumbangan nyata dalam pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Safaria menyatakan bahwa kepemimpinan merupakan aktivitas orang-orang, yang terjadi diantara orang-orang, dan bukan sesuatu yang dilakukan untuk orang-orang sehingga kepemimpinan melibatkan pengikut (followers).

Proses kepemimpinan juga melibatkan keinginan dan niat, keterlibatan yang aktif antara pemimpin dan pengikut untuk mencapai tujuan yang diinginkan bersama.

Menurut Safaria (2004: 4-5)

Menurut Winardi menyatakan bahwa Kepemimpinan merupakan suatu kemampuan yang melekat pada diri seseorang yang memimpin yang tergantung dari macam-macam faktor intern maupun ekstern, diantaranya meliputi orang-orang bekerja dari sebuah posisi organisatoris dan timbul dalam sebuah situasi yang spesifik.

Di berbagai literatur dalam dan luar negeri telah menjelaskan bahwa pemimpin yang layak dipilih memiliki kemampuan dalam mengambil keputusan mampu me-manage keputusan tersebut hingga selesai. Jika seoarang pemimpin mampu dalam membuat keputusan namun tidak mampu me-manage keputusan tersebut secara baik dan benar maka artinya pemimpin tersebut hanya mampu membuat keputusan namun tidak mampu me-manage keputusan tersebut. Ini adalah persoalan dibeberapa diri pemimpin yang cenderung memiliki visi yang jauh ke depan namun tidak mengerti bagaimana mewujudkan visi tersebut.

Sebuah visi yang besar akan hilang begitu saja jika tidak mengerti bagaimana mengaplikasikannya secara sistematis. Seperti kata para ahli “pemikiran yang brilian namun tidak mampu diwujudkan maka itu tidak ada artinya apa-apa”. Dan kita sering mendengar bahwa para pemimpin sebelum menduduki suatu jabatan memiliki berbagai ide-ide besar, namun ketika ia

mendapatkan jabatan tersebut merasa kesulitan untuk merealisasikan ide-ide tersebut.

2.5. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam lembaga pemerintahan yang berorientasi kepada kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik adalah salah satu unsur penting sehingga dapat diartikan pelayanan sebagai pemberian (malayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam suatu organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan. Pelayanan publik menjadi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan memiliki tiga makna (1) perihal atau cara melayani (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah suatu kebutuhan dalam rangka untuk pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan

elayanan atas barang, jasa dan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Dari pengertian pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang telah diberikan pemerintah baik yang sudah diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri maupun oleh lembaga non-pemerintah demi memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan oleh sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

Menurut Lukman (2001:4) Tentang Pelayanan Prima adalah excellent service yang secara harfiah merupakan pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang baik. Pengertian lain dari pelayanan antara lain:

- a. Pelayanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting;
- b. Pelayanan prima adalah membuat rekan kerja merasa nyaman bersama kita;
- c. Pelayanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, cepat dan tepat;
- d. Pelayanan prima adalah mengutamakan pelanggan baru;

- e. Pelayanan prima adalah identitas baru;
- f. Pelayanan prima adalah pengetahuan dan layanan prima;
- g. Pelayanan prima adalah etika dan sopan santun;
- h. Pelayanan prima adalah menangani kemarahan pelanggan dengan baik;

Menurut Ruslan (1998:256) Tentang Pelayanan Prima adalah kegiatan yang berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggannya sedangkan konsumen tersebut merasa dirinya diperhatikan dengan baik dan wajar. Menurut Barata (2004:27) Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitaskan kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar mereka selalu loyal kepada perusahaan. Pelayanan untuk memuaskan pelanggan tidak harus dengan mengorbankan harga diri atau citra diri karena memberikan layanan bukan berdasarkan kepada ketaklukan satu pihak kepada pihak lain, sebaliknya pelayanan dilakukan untuk mewujudkan manfaat dengan mengembangkan strategi pelayanan suatu kemenangan atau suatu keuntungan yang dapat diraih oleh semua pihak.

Berdasarkan penjelasan dari kedua para ahli dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan kegiatan yang berkaitan dengan jasa pelayanan yang baik dan dilaksanakan oleh penyelenggara dalam upaya untuk memberikan jasa kepuasan kepada pelanggan

Ilmu administrasi sebagai fokus disiplin pelayanan publik dapat dilihat dan dicermati dengan baik dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah yang masih dianggap “belum baik atau tidak memuaskan”. Menurut Agus Dwiyanto dan kawan-kawan (2013:130) tentang Governance and decentralization disingkat GDS 2002 di 20 provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik bahwa walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik, tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

2.6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang maksimal juga akan mampu meningkatkan *image* dalam suatu organisasi sehingga citra organisasi dalam di mata masyarakat akan terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala apa yang telah dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3) faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

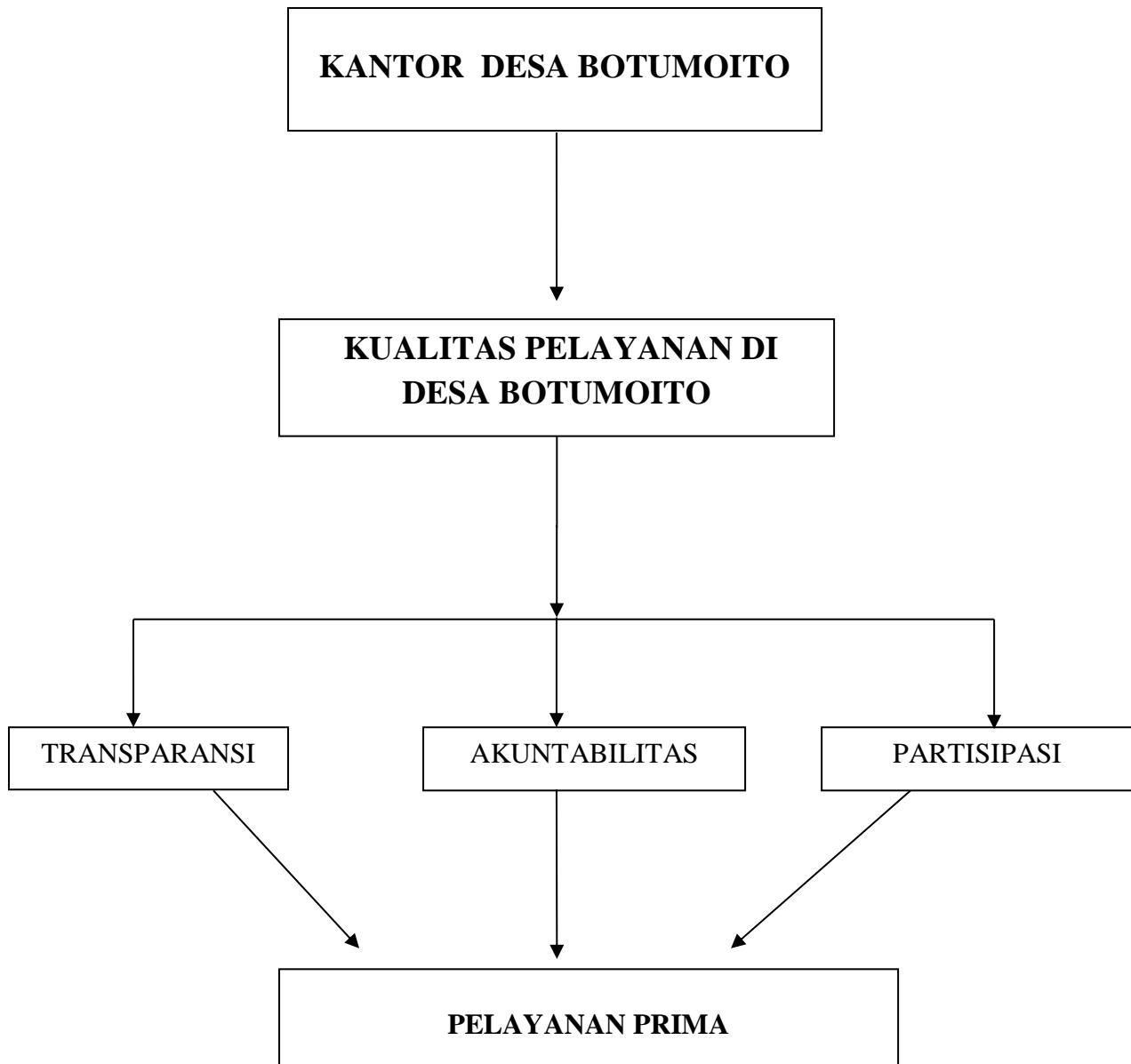
- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41) terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yaitu:

- a. kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik banyak faktor yang dapat mempengaruhinya antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, pengalaman pelanggan serta faktor internal dan eksternal juga sangat penting dan dapat berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

2.7. Kerangka Pikir



Sumber : Lijan Poltak Sinambela (2006:6)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian

3.3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka yang menjadi objek penelitian adalah Kualitas Pelayanan di Desa Botumoito Kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo.

3.3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di laksanakan di Kantor Desa Botumoito Kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo

3.2. Desain Penelitian

Desain penelitian yang di gunakan adalah deskriptif yang merupakan suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian kepada masalah-masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Menurut Nazir (1988: 63) metode deskriptif merupakan “suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.” Dengan penelitian deskriptif ini dimaksudkan

untuk memberi gambaran yang sejelas-jelasnya tentang Kualitas Pelayanan Publik.

3.3. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitiannya adalah untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2006:6) tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Tetapi dari beberapa kualitas pelayanan publik penulis mengambil tiga konsep yang menurut penulis dapat mewakili dari beberapa indikator tersebut diantaranya :

- a. Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undang.
- c. Partisipasi yaitu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

3.4. Informan penelitian

Peneliti mengamati teknik pengambilan informan secara purposive yaitu ditetapkan sengaja oleh penulis. Dalam hubungan ini lazimnya didasarkan atas kriteria atau pertimbangan tertentu, adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini meliputi: Kepala Desa, Sekretaris Desa Botumoito, Ketua BPD, Ketua LPM, dan 1 Orang Tokoh Masyarakat.

3.5. Sumber Data

Data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari berbagai sumber yaitu:

1. Data Primer berasal dari hasil wawancara terhadap informan
2. Data Sekunder berasal dari hasil publikasi berbagai literatur yang ada seperti: Kantor Desa Botumoito, Jurnal Ilmu Pemerintahan

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara antara lain:

1. Wawancara

Adalah teknik pengambilan data melalui pertanyaan yang diajukan secara lisan dengan tujuan mendapatkan informasi dengan jelas tentang kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Yang dimaksud dengan metode wawancara adalah teknik

pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antar peneliti dan narasumber.

2. Observasi

Observasi yang dimaksudkan adalah metode pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya. Metode pengumpulan data observasi tidak hanya mengukur sikap dari responden, namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan. Dalam penelitian ini kegiatan analisis data dilakukan dengan cara mengelompokan data yang diperoleh dari sumber data terkait dengan kualitas pelayanan publik di desa Botumoito Kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo.

Aktivitas yang dilakukan dalam analisis data yaitu ; reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

1. Reduksi Data

Reduksi data dalam analisis data penelitian kualitatif, menurut Miles dan Huberman (1992: 16) sebagaimana ditulis Malik diartikan “sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan.” Dengan demikian 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 divertifikasi.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan langkah setelah reduksi data, data didisplay atau disajikan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya (Sugiyono, 2010: 341). Penyajian data ini merupakan aktivitas yang dilakukan oleh seseorang penelitian, baik individu ataupun berkelompok untuk melengkapi proses pembuatan laporan atas hasil penelitian kualitatif yang telah dilakukan, sehingga senantiasa bias dianalisis sesuai dengan standar keilmiahannya. Dengan memahami sajian data ini, peneliti akan mengetahui apa yang sedang terjadi dan apa yang seharusnya dilakukan untuk menganalisis dan mengambil tindakan lain.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data dan berikutnya (Sugiyono, 2010: 345). Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya remangremang atau gelap menjadi jelas setelah diteliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pada tahun 1870 datang pengungsi yang berasal dari limboto diakibatkan perang antara panipi dan limboto, mereka datang dengan menggunakan kendaraan perahu layar dan berlabuh diteluk pelabuhan botumoito. Setelah mereka berlabuh dan turun kendaraan mereka mendapat jejak-jejak kaki disekitar pelabuhan dan disinyalir sebagai milik bajak laut Mindanao dan palopo karena dilihat dari ukuran jejak kaki. Bajak laut Mindanao dan palopo terkenal sebagai bajak laut yang jangkoeng, bengis, dan kanibal. Keberadaan bajak laut, tidak mengoeroengkan niat mereka untuk masuk lebih dalam lagi diareal sekitar teluk pelabuhan Botumoito.

Sebelumnya dekat teluk pelabuhan Botumoito terdapat 2 batu hitam besar oleh mereka untuk menambatkan perahu layar, batu besar ini kemudian digunakan oleh mereka sebagai nama tempat yang mereka temukan yakni botumoito (batu hitam) setelah melakukan perjalanan mereka kemudian mendapatkan areal yang cocok untuk sebagai pemukiman dan pertanian. Hari berganti hari, bulan berganti bulan, tahun berganti tahun, pemukiman yang tadinya hanya beberapa keluarga saja, bertambah banyak dengan datangnya generasi yang lain. Karena jumlah penduduk semakin bertambah mereka kemudian menyepakati untuk menjadikan area tersebut sebagai daerah pemerintahan yang namanya kampung Botumoito. Yang dikepalai oleh kepala kampung yang bernama Hatama ada tahun 1873. Agama mereka adalah islam dan adat yang dipakai adalah adat yang dibawah dari Limboto.

4.1.1. Tugas Pokok Aparat desa Botumoito

1. Ardi Pantu Sebagai Kepala desa Botumoito (S1)

Tugas dan kewenangannya adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang menjadi kewenangannya, menyelenggarakan tugas umum pemerintahan dan melaksanakan tugas pembantuan dan sebagainya.

2. Nurmalinda Khalik Sebagai Sekretaris Desa Botumoito (S1)

Tugas dan kewenangannya adalah menjalankan administrasi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan didesa serta memberikan pelayanan teknis administrasi kepada masyarakat serta seluruh satuan Organisasi Pemerintahan Desa dan tugas lainnya.

3. Riswan Mokoginta, Dahri Dama, Amrun Polontalo, Ratna Pako, Yasin Dupamana, Mohammad Husa

Tugas dan wewenang mereka adalah sebagai unsur wilayah yang membantu pelaksanaan tugas kepala desa disetiap dusun dan lain sebagainya

4. Justriana Dunda sebagai kaur pemeritahan

Tugas dan wewenangnya adalah penyusunan rencana kegiatan, menjabarkan, koordinator, pengumpulan perintah kepala desa serta menribusikan tugas tersebut pada masyarakat dan lain sebagainya

5. Yusni Mursali, Jabatan Kaur Umum

Tugas dan wewenangnya adalah pengumpulan administrasi kepegawaian, penyelenggaraan rapat-rapat, tata usaha desa, surat menyurat, kearsipan,

penyajian data dan kepustakaan, dokumentasi serta melakukan pengolahan administrasi keuangan desa yang meliputi penyusunan anggaran, pembukuan, pertanggungjawaban keuangan desa dan laporan realisasi keuangan serta membantu pemungutan dan penyetoran PBB kepada pemerintah dan lain sebagainya.

4.1.2. Aspek Pemerintahan

Tabel 4.1

SDM Aparatur Pemerintahan Desa

NO	NAMA	USIA	JABATAN	PENDIDIKAN
1	Ardi Pantu	36	Kepala Desa	S1
2	Nurmalinda Khalik	29	Sekretaris Desa	S1
3	Yusni Mursali	49	Kaur Umum	SMA
4	Justriana Dunda	23	Kaur Pemerintahan	SMA
5	Riswan Mokoginta	45	Kadus I	SMA
6	Dahri Dama	47	Kadus II	PAKET C
7	Amrun Polontalo	67	Kadus III	PAKET C
8	Ratna Pako	45	Kadus IV	PAKET C
9	Yasin Dupamana	50	Kadus V	SMA
10	Mohammad Husa	55	Kadus VI	SMA
11	Rokiyah	42	Bendahara Desa	SMA

Sumber: Data desa botumoito

Jumlah Aparat/Lembaga Lainnya :

- | | | |
|-------------------|---|----------|
| 1. BPD | : | 7 Orang |
| 2. LPM | : | 5 Orang |
| 3. PKK | : | 7 Orang |
| 4. Dasa Wisma | : | 49 Orang |
| 5. Kader Posyandu | : | 6 Orang |
| 6. PPKBD/SUB | : | 7 Orang |
| 7. Pendata Capil | : | 0 Orang |
| 8. RTS | : | 0 Orang |
| 9. LINMAS | : | 0 Orang |
| 10. PNPM | : | 0 Orang |
| 11. KPMD PNPM | : | 0 Orang |
| 12. FKPM | : | 0 Orang |
| 13. POSDAYA | : | 0 Orang |
| 14. GSI | : | 0 Orang |

4.1.3. Keadaan Demografis

Kondisi Demografis masyarakat Desa Botumoito dapat digambarkan sebagaimana berikut :

a. Kependudukan

Jumlah usia produktif lebih banyak dibanding dengan usia anak-anak dan lansia. Dari jumlah penduduk yang berada pada kategori usia produktif laki-laki

lebih sedikit dari perempuan. Untuk lebih jelasnya data penduduk Desa Botumoito pertahun 2019 adalah sebagai berikut :

1. Jumlah Penduduk (Jiwa) : 2.485
2. Jumlah Laki-Laki : 1.261
3. Jumlah Perempuan : 1.224

b. Mata Pencaharian

Dari sisi mata pencahariaannya penduduk Desa Botumoito didominasi oleh petani dan wiraswasta serta PNS, hal ini disebabkan oleh posisi wilayah Desa Botumoito berada dipinggiran ibu kota Boalemo, namun demikian ada pula beberapa penduduk yang memilih menjadi nelayan, lainnya seperti pada data dibawah ini :

1. Petani : 462 orang
2. Pedagang : 6 orang
3. Tukang : 5 orang
4. Karyawan : - orang
5. PNS : 25 orang
6. TNI/POLRI : 3 orang
7. Wiraswasta : 39 orang
8. Nelayan : 13 orang

4.2. Hasil Penelitian

Kepemimpinan adalah suatu kewenangan dalam memberikan pelayanan untuk menggerakkan bawahannya dalam usaha mencapai tujuan, pemimpin adalah seseorang mampu menyelenggarakan suatu kegiatan agar dapat terselenggara suatu kegiatan agar dapat terselenggara dengan efisien dan efektif sehingga dapat bermanfaat. Untuk itu diperlukan pengaturan mengenai tugas, cara kerja dan hubungan antara pekerjaan yang satu dengan pekerjaan yang lain agar terjadi ketertiban dalam kegiatan organisasi. Salah satu peranan pemimpin dalam meningkatkan pelayanan publik adalah pemotivasiyan bawahan tinggi rendahnya motivasi kerja pegawai dipengaruhi beberapa faktor diantaranya lingkungan tempat bekerja maka pemimpin harus menciptakan suasana harmonis yang dapat mendorong atau memotivasi kerja pegawai, jika hubungan tersebut dapat dapat terjalin dengan baik maka produktivitas kerja pegawai akan lebih meningkat. Kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat merupakan unsur penunjang yang mempunyai tugas pelayanan terhadap masyarakat, kepala desa selaku pimpinan harus bisa memberikan solusi permasalahan pelayanan yang timbul dalam organisasi tersebut yang menjadi kewenangannya. Aspirasi-aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat harus didengar dan ditindak lanjuti oleh seorang kepala desa agar apa yang menjadi tujuan bersama bisa tercapai sesuai dengan harapan.

4.2.1. Memberikan Pelayanan Yang Transparansi Kepada Masyarakat

Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaanya, serta hasil-hasil yang dicapai. Transparansi yakni adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintahan yang dapat dijangkau oleh publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleran, dan kebijakan dibuat berdasarkan pada preferensi publik. Bersikap terbuka dan bertanggungjawab untuk mendorong para pemimpin dan seluruh sumber daya manusia di dalamnya berperan dalam mengamalkan dan melembagakan kode etik dimaksud, sehingga dapat menjadikan diri mereka sebagai panutan masyarakat dan itu dilakukan sebagai bagian dari pelaksanaan tenggungjawab kepada masyarakat dan negara. Pelayanan publik dan keterbukaan informasi tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat prinsip keterbukaan harus menjadi salah satu landasan utama dalam praktik penyelenggaraan pemerintah, dan kita sadari bersama bahwa tugas pelayanan publik itu sendiri merupakan salah satu tugas pokok dari pemerintah. Sebagaimana lembaga pemerintahan di kantor desa Botumoito harus menyediakan berbagai informasi tentang pelayanan publik, hal tersebut sangat diperlukan karena tersedianya informasi tersebut akan sangat membantu proses pelayanan.

Ketika ditanyakan tentang apakah transparansi yang dilakukan oleh kepala desa mengenai informasi pelayanan sudah bebas diperoleh oleh siapapun (seluruh

masyarakat) maka berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh informan (Kepala desa) AP bahwa:

“Saya sebagai kepala desa telah melakukan transparansi kepada masyarakat mengenai informasi pelayanan memang bebas diperoleh oleh siapapun masyarakat yang memerlukan informasi dalam bentuk apapun akan kami layani dengan baik. Seluruh masyarakat desa Botumoito bebas memperoleh informasi, terutama informasi pelayanan yang ada di kantor desa Botumoito, karena memang masyarakat perlu tahu tentang berbagai informasi pelayanan tersebut sehingga akan lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan.” (Wawancara 8 Januari 2020)

Dari hasil wawancara diatas bahwa kepala desa sudah melakukan transparansi mengenai informasi yang ingin diperoleh masyarakat sehingga lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan dan masyarakat akan sejahtera dalam menerima pelayanan dari aparat. Dalam pemberian informasi kepada masyarakat harus tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan pada waktu itu, ketika ditanyakan tentang bagaimana cara kepala desa melakukan transparansi mengenai informasi yang diberikan tepat waktu. Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang informan (Sekretaris desa) NK bahwa:

“Alhamdulillah selama ini bapak kepala desa telah melakukan transparansi mengenai informasi tentang pelayanan publik bapak selalu menyampaikan tepat pada waktunya. Begitu ada informasi terbaru tentang pelayanan, kami selaku aparat pemerintah langsung menyampaikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat akan mudah mempersiapkan apa yang kami minta dan pelayanan yang diberikan pun akan cepat karena masyarakat telah mengetahui mekanismenya.” (Wawancara 8 Januari 2020)

Dari hasil wawancara di atas bahwa kepala desa telah melakukan transparansi mengenai informasi ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menyampaikan informasi tersebut secara langsung. Kemudian kepala desa menyediakan sarana dan prasarana informasi

yang baik, sebagai kepala desa apakah transparansi mengenai sarana dan prasarana sudah berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang informan (Ketua LPM) OA bahwa:

“Kami disini sebagai aparat telah melakukan transparansi kepada masyarakat mengenai sarana informasi, namun sarana yang dimiliki selama ini masih sangat sederhana di kantor desa ini hanya mengandalkan papan pengumuman untuk menempel seluruh informasi mengenai pelayanan publik kepada masyarakat.” (Wawancara 8 Januari 2020)

Dari hasil wawancara diatas bahwa transparansi sudah dilakukan oleh aparat namun informasi mengenai sarana selama ini masih sangat sederhana sehingga masyarakat masih sulit menerima informasi mengenai pelayanan yang diberikan kepada mereka. Seperti yang kita ketahui bersama bahwa informasi publik tentang pelayanan merupakan milik seluruh masyarakat, oleh karena itu tentunya seluruh masyarakat memiliki akses terhadap informasi yang telah tersedia. Ketika ditanyakan apakah masyarakat memiliki akses untuk memperoleh informasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dari seorang informan (Ketua BPD) DL bahwa:

“Menurut saya selama ini masyarakat mempunyai akses untuk memperoleh informasi apapun, kami dari pihak pemerintah sangat transparansi terhadap segala informasi yang dibutuhkan masyarakat. Bagi kami semua masyarakat berhak memperoleh informasi tanpa terkecuali siapapun yang membutuhkan informasi di kantor desa Botumoito ini pasti akan diberi tahu, tidak ada yang ditutup-tutupi kami sebagai penyelenggara pemerintah berkewajiban menyampaikan informasi yang masyarakat inginkan dan insyaallah apa yang dibutuhkan akan cepat terlaksana dengan baik.” (Wawancara 8 Januari 2020)

Dari hasil wawancara diatas bahwa akses untuk memperoleh informasi sangat transparansi siapapun yang membutuhkan informasi di kantor desa

Botumoito pasti akan diberi tahu tidak akan ditutup-tutupi dan informasi yang dibutuhkan akan cepat terlaksana dengan baik. Transparansi informasi yang baik terlihat dari kemudahan informasi tersebut untuk diakses dan dijangkau oleh masyarakat, ketika ditanyakan mengenai apakah informasi di kantor desa Botumoito selama ini mudah dijangkau oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang informan (Tokoh Masyarakat) HM bahwa:

“Kami sebagai masyarakat sudah dilayani dengan transparansi namun dalam mengakses semua informasi pelayanan yang ada di kantor desa Botumoito kebanyakan kami mengetahui sesuatu pelayanan melalui teman-teman bukan melalui informasi langsung dari kantor desa tersebut. Hanya masyarakat tertentu yang memperoleh informasi, terutama mereka yang tempat tinggalnya dekat dengan kantor desa atau mereka yang memiliki saudara yang bekerja di kantor desa.” (Wawancara 8 Januari 2020)

Dari hasil wawancara diatas masyarakat sudah dilayani dengan transparansi namun selama ini kurang dapat dijangkau oleh masyarakat. Hal tersebut dikarenakan saranan yang dimiliki pemerintah desa dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat masih sangat terbatas, sehingga tidak semua masyarakat mendapatkan informasi tersebut.

Berdasarkan pemaparan diatas maka secara keseluruhan transparansi informasi publik di kantor desa Botumoito masih belum dilakukan secara maksimal, karena masih sangat terbatasnya sarana informasi publik yang dimiliki oleh pihak desa, sehingga penyampaian informasi kepada masyarakat tidak maksimal. Transparansi informasi di kantor desa Botumoito selama tidak didukung oleh sarana informasi yang baik dan memadai, namun selama ini informasi pelayanan disampaikan kepada masyarakat hanya berbentuk

pengemuman yang ditempelkan pada papan pengumuman di depan kantor desa Botumoito sehingga tidak semua masyarakat bisa menjangkau mendapatkan informasi sebagaimana mestinya.

4.2.2. Memberikan Pelayanan Yang Akuntabilitas Kepada Masyarakat

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya.

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan masyarakat adalah strategi dari desa Botumoito. Oleh karena itu mengutamakan kepuasan masyarakat memiliki prioritas utama bagi pelayanan yang diberikan kepala desa. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap publik menjadi tanggungjawab setiap aparat desa Botumoito. Alasan lain pada kepala desa Botumoito melakukan pertanggungjawaban pada publik adalah untuk menjaga kepercayaan yang diberikan publik kepadanya.

Berdasarkan hasil wawancara dari seorang informan (Kepala desa) AP bahwa:

“Alasan kami melakukan sistem akuntabilitas adalah selain untuk memenuhi kewajiban formal organisasi terhadap pemerintahan yang lebih tinggi, juga untuk menjaga kelangsungan keberadaan sebuah desa sebagai sosok yang sangat dibutuhkan masyarakat. Sehingga kami berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik melalui pola kinerja yang terbaik pula sesuai dengan pelayanan yang ada.” (Wawancara 21 Januari 2020)

Dari hasil wawancara diatas bahwa sistem akuntabilitas selain untuk kewajiban formal tetapi juga untuk menjaga kelangsungan keberadaan sebuah sosok yang sangat dibutuhkan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang informan (Sekretaris desa) NK bahwa:

“Desa Botumoito melakukan akuntabilitas pelayanan kepada publik dengan tujuan untuk menjaga kepercayaan publik atas tugas penyediaan pelayanan yang diembamkan kepada kami dan untuk memenuhi kewajiban formal kepada pemerintahan yang lebih tinggi kedudukannya. Hal tersebut sejalan dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat sebagai objek yang kami layani yang menginginkan pelayanan yang baik, mudah dan tepat waktu yang ditetapkan, selain itu hal yang mendasari kami melakukan akuntabilitas yaitu agar para pegawai mempunyai rasa tanggungjawab dalam diri pegawai masing-masing akan tugas yang diemban.” (Wawancara 21 Januari 2020)

Dari hasil wawancara diatas bahwa akuntabilitas pelayanan kepada publik untuk menjaga kepercayaan atas tugas yang dijalani dan masyarakat menginginkan pelayanan yang baik, mudah, tepat waktu dan para pegawainya mempunyai rasa tanggungjawab pada tugas yang sudah diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang informan (Ketua BPD) DL bahwa:

“Bahwa selama akuntabilitas ini pada kantor desa Botumoito hanya membuat laporan jika ada dana yang turun yang akan digunakan untuk suatu keperluan atau proyek tertentu saja. Selain itu, kami juga membuat laporan pertanggungjawaban tentang tingkat pencapaian dari tujuan diturunkannya dana tersebut atau terhadap proyek tertentu saja.” (Wawancara 21 Januari 2020)

Dari hasil wawancara diatas bahwa jika ada dana yang turun yang akan digunakan untuk suatu keperluan atau proyek maka itu pertanggungjawaban dari aparat untuk melakukan hal tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang informan (Ketua LPM) OA bahwa:

“Akuntabilitas pada desa Botumoito jika dilihat dari bagaimana alur pertanggungjawaban yang kami dapat dilihat tugas dusun sebagai pihak terbawah akan tetapi memiliki beban tanggungjawab yang cukup besar karena kebijakan yang turun dari atas pada akhirnya yang melaksanakan atau dengan kata lain yang mensosialisasikan kemasyarakatan adalah pihak dusun meskipun kadang-kadang pihak desa turun kelapangan sendiri. Dari hasil kegiatan tersebut, pihak dusun harus menyampaikan hasil dari sosialisasi tersebut dan itu merupakan tanggungjawab mereka kepada kepala desa.” (Wawancara 21 Januari 2020)

Dari hasil wawancara diatas bahwa akuntabilitas sangat penting bagi desa Botumoito apa yang sudah dipercayakan oleh kepala desa kepada aparatnya harus dikerjakan dengan baik dan apabila ada yang tidak sesuai dengan perintah maka itu tanggungjawab bersama untuk memperbaikinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang informan (Tokoh masyarakat) RR bahwa:

“Pada dasarnya akuntabilitas pelayanan yang ada di desa Botumoito tergantung pada kepala desa, karena semua pelayanan yang ada di desa harus melalui persetujuan kepala desa dulu baru proses tersebut dapat dilanjutkan untuk pada akhirnya sampai kepada kami. Hal inilah yang menjadikan ketepatan waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan prosedur pelayanan kadang-kadang menjadi molor.” (Wawancara 21 Januari 2020)

Dari hasil wawancara diatas bahwa akuntabilitas pelayanan tergantung dari seorang kepala desa dan inilah menjadikan ketepatan waktu yang telah ditetapkan tidak sesuai yang diinginkan.

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kepala desa harus meningkatkan akuntabilitas pelayanan terhadap masyarakat saling menjaga kepercayaan antara kepala desa dengan aparatnya apabila kepercayaan disalah gunakan maka itu merupakan tanggungjawab dari seorang kepala desa, melaporkan pertanggungjawaban jika ada dana yang turun yang digunakan untuk keperluan lainnya. Dan memberikan data sesuai yang didapat sehingga pelayanan

dapat berjalan dengan baik dan masyarakat akan merasa puas dari pelayanan yang sudah diberikan.

4.2.3. Memberikan Pelayanan Yang Partisipasi Kepada Masyarakat

Partisipasi masyarakat pada dasarnya merupakan suatu bentuk keterlibatan dan keikutsertaan masyarakat secara aktif dalam keseluruhan proses kegiatan. Partisipasi masyarakat adalah kerja sama antara masyarakat dengan pemerintah, peran serta masyarakat tidak hanya terbatas dalam pengertian ikut serta secara fisik tetapi keterlibatan yang memungkinkan mereka melaksanakan penilaian terhadap masalah dan potensi yang terdapat dalam lingkungan sendiri, kemudian menentukan kegiatan yang mereka butuhkan. Oleh sebab itu pelayanan publik yang partisipatif sangat diperlukan bahkan pelayanan publik yang partisipatif dapat menjadi kekuatan utama perbaikan dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik memastikan semua proses yang dijalankan kepala desa beserta aparat bisa berlangsung bersih dan transparansi sesuai yang diharapkan sebagai pengguna jasa layanan publik yang melihat, merasakan dan bersentuhan langsung dengan badan dan instansi pelayanan. Masyarakat diharapkan bisa ikut melakukan pengawasan mengenai melaporkan setiap pelanggaran, kejanggalan dan perlakuan yang didapatkan dari aparat selama memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepala desa dan aparat yang bertugas memberikan pelayanan harus menyadari bahwa pelayanan publik yang baik diwajibkan melaksanakan apa yang seharunya dilakukan, pelayanan publik yang berkualitas kepala desa beserta aparat tidak saja sekedar menjalankan kewajiban dan UU. Dengan melakukan

perkembangan teknologi demi kemajuan pembangunan dan pertumbuhan ekonomi hal ini sangat menentukan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang informan (Kepala desa) AP bahwa:

“Peran pemerintah desa Botumoito dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan menampung aspirasi masyarakat untuk memberikan masukan dalam pelayanan kepada masyarakat dan menerima informasi dari masyarakat tentang keinginan mereka untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.” (Wawancara 19 Februari 2020)

Dari hasil wawancara diatas kepala desa telah melakukan partisipasi kepada masyarakat dan telah menampung aspirasi masyarakat demi untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal, Masyarakat juga sering ikut jika ada kegiatan yang di lakukan di kantor desa. Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang informan (Tokoh masyarakat) HM bahwa:

“Partisipasi yang saya lakukan ketika ada rapat saya selalu ikut dalam pertemuan tersebut, dan memberikan ide atau saran jika ada program yang dilakukan di desa itu demi membangun kesejahteraan masyarakat.” (Wawancara 19 Februari 2020)

Dari hasil wawancara diatas masyarakat selalu ikut disetiap pertemuan yang ada di kantor desa jika dimintai ide atau saran mereka akan memberikannya untuk demi kesejahteraan bersama. Pemerintah harus melibatkan masyarakat disetiap kegiatan agar apa yang di programkan dalam pembangun pasti akan berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang informan (Sekretaris desa) NK bahwa:

“Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan atau implementasi rencana pembangunan tidak lain adalah keikutsertaan masyarakat dalam

memberikan sumbangan-sumbangan baik berupa uang tunai, tenaga kerja dalam kegiatan gotong royong serta sumbangan lainnya demi untuk menunjang terlaksananya rencana tersebut.” (Wawancara 19 Februari 2020)

Dari hasil wawancara di atas partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam rencana pembangunan dan melakukan gotong royong agar rencana tersebut dapat selesai dengan cepat. Pemerintah sebagai penyelenggara dari pembagunan tersebut harus memusatkan subyek pembangunan berdasarkan kebutuhan oleh masyarakat desa Botumoito. Akan tetapi, sebagai pelaksana kegiatan tentunya mempunyai tantangan dalam proses pembangunan. Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang informan (Ketua BPD) DL bahwa:

“Tantangan terbesar saat ini yaitu melakukan partisipasi khususnya untuk seluruh aparat pemerintah desa yaitu bagaimana meyakinkan masyarakat agar dapat terus ikut andil dalam sejumlah pembangunan yang ada di desa, mulai dari perencanaannya hingga pada proses pengawasannya tanpa memikirkan adanya bantuan dana dari daerah ataupun dari provinsi.” (Wawancara 19 Februari 2020)

Hal senada yang disampaikan oleh seorang informan (Ketua LPM) bahwa:

“Harus diakui bahwa masih terdapat sebagian masyarakat kami yang meskipun telah diajak langsung dan telah disosialisasikan untuk ikut berpartisipasi namun mereka lebih memilih untuk bekerja dan juga ada yang mengatakan bahwa anggaran setiap pembangunan dari pemerintah sudah ada (dana desa).” (Wawancara 19 Februari 2020)

Dari pemaparan diatas bahwa partisipasi masih perlu ditingkatkan dalam hal pembagunan desa demi kesejahteraan masyarakat, mereka harus malakukan gotong royong dalam desanya dan tidak tergantung dari dana desa yang dari daerah atau provinsi.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Botumoito Kecamatan

Botumoito Kabupaten Boalemo

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu usaha untuk memenuhi sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan dan juga yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Secara umum kualitas pelayanan harus dapat memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memenuhi kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada prngguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan kita dapat mengetahuinya dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang telah mereka terima dengan pelayanan yang sesunggunhnya mereka harapkan.

Penyebab sistem pelayanan publik yang tidak berjalan sesuai rencana adalah ketidakpastian yang dihadapi oleh masyarakat terutama menyangkut masalah transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Birokrasi pelayanan ketika malakukan interaksi mereka tidak mengetahui secara pasti kapan pelayanan yang mereka kerjakan dapat diselesaikan dengan cepat mereka juga tidak dapat mengetahui bagaimana sikap dan perilaku ketika melayaninya, pelayanan publik seolah seperti memasuki hutan rimba yang penuh dengan ketidakpastian dari praktik pelayanan publik.

Sifat lingkungan atau karakteristik dari situasi akan mempengaruhi juga pada tingkah laku pemimpin situasi yang sangat berpengaruh pada setiap pemimpin adalah yang berasal dari organisasi, kelompok kerja, hakekat masalahnya, dan tekanan waktu. Seorang kepala desa mempunyai kemampuan untuk mengarahkan pegawainya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kemampuan untuk mempengaruhi aparatnya merupakan suatu faktor yang ada di daerah kekuasaannya, demikian juga kedudukannya sebagai kepala desa bertanggungjawab terhadap pelayanan masyarakat. Dalam hal ini melibatkan para aparat dengan aktif sesuai dengan tugas masing-masing serta bagaimana memotivasi pegawai agar mereka lebih berperan aktif. Sebagai seorang kepala desa, sekaligus pemimpin dalam kantor desa Botumoito Kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo harus mempunyai jiwa pemimpin, mampu bertanggungjawab, serta mau bekerja sama dengan aparat lainnya dalam manjalankan tugas dan kewajibannya. Dengan pengawasan yang baik juga akan membantu pimpinan dalam mengevaluasi kegiatan atau hasil kerja kemudian dari hasil kerja evaluasi tersebut pimpinan dapat mengambil tindakan perbaikan apabila kegagalan atau hambatan dalam pencapaian dalam tujuan yang diinginkan organisasi. Pemimpin yang terdapat pada organisasi harus memiliki kelebihan-kelebihan dibandingkan dengan bawahannya, yaitu pegawai yang terdapat di organisasi yang bersangkutan, sehingga dapat menunjukkan kepada bawahannya untuk bergerak, bergiat, berdaya upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Akan tetapi, hanya mengarahkan seluruh pegawai saja tidak cukup, sehingga perlu adanya suatu dorongan agar para

pegawaiannya mempunyai minat yang besar terhadap pekerjaannya. Dari hasil Penelitian ada 3 indikator dalam pelayanan masyarakat yaitu:

Transparansi yakni adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintahan yang dapat dijangkau oleh publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleran, dan kebijakan dibuat berdasarkan pada preferensi publik. Bersikap terbuka dan bertanggungjawab untuk mendorong para pemimpin dan seluruh sumber daya manusia di dalamnya berperan dalam mengamalkan dan melembagakan kode etik dimaksud, sehingga dapat menjadikan diri mereka sebagai panutan masyarakat dan itu dilakukan sebagai bagian dari pelaksanaan tenggungjawab kepada masyarakat dan negara.

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya. Oleh karena itu mengutamakan kepuasan masyarakat memiliki prioritas utama bagi pelayanan yang diberikan kepala desa. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap publik menjadi tanggungjawab setiap aparat desa Botumoito.

Partisipasi masyarakat adalah kerja sama antara masyarakat dengan pemerintah, peran serta masyarakat tidak hanya terbatas dalam pengertian ikut serta secara fisik tetapi keterlibatan yang memungkinkan mereka melaksanakan penilaian terhadap masalah dan potensi yang terdapat dalam lingkungan sendiri,

kemudian menentukan kegiatan yang mereka butuhkan. Oleh sebab itu pelayanan publik yang partisipatif sangat diperlukan bahkan pelayanan publik yang partisipatif dapat menjadi kekuatan utama perbaikan dalam pelayanan publik. Pelayanan publik memastikan semua proses yang dijalankan oleh kepala desa beserta aparat harus dengan bersih dan transparansi sesuai yang diharapkan dan secara langsung bersentuhan dengan badan instansi pelayanan dan bisa melakukan pengawasan.

Penjelasan dari 3 indikator dari hasil penelitian yang paling menonjol masalahnya adalah transparansi dan partisipasi.mengenai transparansi informasi, saran prasarana, dan ketepatan waktu yang masih kurang maksimal sehingga kepala desa harus lebih meningkatkan hal tersebut agar masyarakat dapat dilayani dengan baik dan mereka tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang sudah diberikan. Sedangkan partisipasi masyarakat masing kurang melakukan kerja sama atau gotong royong antara aparat dan masyarakat padahal semua itu dilakukan untuk desanya jika dimintai untuk datang di kantor desa mereka lebih banyak tidak datang padahal semua ini demi kesejahteraan masyarakat.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Keberhasilan dari suatu pelayanan publik adalah untuk mendapatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang di berikan. Karena itu dibutuhkan kualitas yang prima dan professional pada pegawai. Pemimpin harus selalu memberikan dukungan dan komitmen kepada bawahan dalam pemberian pelayanan publik dan memberikan dukungan dan komitmennya kepada para pengguna pelayanan publik. Organisasi publik harus selalu mengedepankan kepentingan masyarakat dan memperhatikan prinsip kerja sama dan partisipasi antar pegawai, organisasi publik juga dituntut selalu melakukan perbaikan dalam sistem mempermudah suatu proses pelayanan.
- b. peranan kepala desa dan pegawainya dipandang sangat penting keberadaannya dalam upaya memutus persoalan-persoalan yang terjadi di desa Botumoito. Untuk mewujudkan atau mencapai pelayanan perangkat desa pada masyarakat yang diinginkan kepala desa Botumoito harus menjalankan fungsi dan tugasnya dengan cara mengarahkan, memotivasi, mengawasi, bekerja sama serta memelihara komunikasi yang dialogis pada perangkat desanya secara terus menerus, 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 mengawasi 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.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, maka penulis dapat mengemukakan beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai bahan rekomendasi sebagai berikut:

- a. Kepala desa harus terbuka terhadap masukan-masukan yang dikemukakan bawahan, membuat keputusan bersama dengan bawahan, menjalin komunikasi yang timbal balik, senantiasa mengikutsertakan bawahan mulai dalam pengambilan keputusan sampai pada pemberian wewenang kepada bawahan pengawasan yang tidak berlebihan serta terbuka terhadap pendapat dan pandangan bawahan, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik karna antara kepala desa dan aparat saling bekerja sama dan tanggungjawab terhadap apa yang terjadi didesanya.
- b. Jika kepala desa unit kerja menghadapi bawahan yang malas, pekerjaan tak pernah selesai dengan baik dan tepat, tidak disiplin dan lain-lain, maka disarankan kepala desa harus tegas dan memberikan motivasi kepada mereka agar pekerjaan dapat terlaksana dengan baik dan masyarakat tidak

lambat menerima pelayanan dari mereka dan juga harus transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Chisnall, Peter M., 1989, Strategis Industri Marketing, Prentice Hall, Inc, New Jersey. Keegan,
- Warren J., 1989, Global Marketing Management, Prentice Hall, Inc, New Jersey.
- Cravens David, 2001, PemasaranStrategis, Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto, A. (Ed.). (2006). Mewujudkan Good Governance MelaluiPelayanan Publik. Yogyakarta: GadjahMada University Press.
- Dwiyanto, A. (2006a). “Transparansi PelayananPublik”, dalamDwiyanto (ED.), Mewujudkan Good Goveranance Melalui Pelayanan Publik.
- HarbaniPasalong, 2008, Kepemimpinan Birokrasi, Bandung, Alfabeta.
- Moenir, H.A.S, 2002, ManajemenPelayananUmum di Indonesia, Jakarta, Bumi Aksara.
- Nashuddin. 2011. PelayananPublik, Sentra Media, Jakarta.
- Pamudji, S. Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia, Penerbit PT. BinaAksara, Jakarta, 1985.
- Patilima, Hamid. 2005. Metode penelitian kualitatif. Bandung :Alfabeta.
- PrastowoAndi. 2016. Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif rancangan PenelitianAr- Ruzz Media.
- Puspitosari,Hestidkk.2016.filosofi Pelayanan Publik Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik. Malang: Setara Press
- Stogdil, Ralph M. Handbook of Leader Leadership, Collier Mac Millan Publishers, London, 1974.
- Syafiie, InuKencana. IlmuPemerintahan, Penerbit CV. MandarMaju, Bandung, 1994.
- UU No 6 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Desa.
- Kumorotomo, w. Akuntabilitas Birokrasi Publik.Yogyakarta.Pustaka Pelajar Offset.

http : // www. Jakarta. kemenkumham. go.id// Arisman. Peran Kepemimpinan Dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

http : // www. Academia.Edu / 29393152 / Pemerintahan Desa

http : // www. GuruPendidikan.co. id. Pelayanan prima

https : // pengertian definisi.com/pengertian-pelayanan-prima/

http :// theory manajemen dan organisasi.blogspot.com/2015.12/pelayanan-publik.html?m=1

sangpujanggakecil.blogspot.com/2014/11/skripsi-pengaruh-kepemimpinan-kepala.html?m=1

shokibfisipunitri.blogspot.com/2014/05/kepemimpinan-dalam-pelayanan-publik.html?m=1

Ulum, M. Chazienul. (2012). Leadership: Dinamika Teori Pendekatan dan Isu Strategis Kepemimpinan di Sektor Publik. TimUB Press.(https://ruangdiskusimbakrus.wordpress.com/2018/10/05/perilaku-kepemimpinan-dalam-penyelenggaan-pelayanan-publik/

<https://www.kompasiana.com/shellyn/5c08bf3643322f129c4c1b8a/keterbukaan-dan-transparansi-dalam-good-governance>

<https://eprints.uny.ac.id. skripsi.ones.pdf>

<https://www.suara.com/yoursay/2020/03/21/095345/potret-buram-pelayanan-publik-di-indonesia>

Selvy.2009. Keterbukaan informasi dalam pelayanan publik di kecamatan Purwoda diKabupaten Purworejo.Skripsi, UI, Jakarta

Polidano, C."Why Bureaucrats Can't Always Do What Ministers Want: Multiple accountabilities in Westminster Democracies."Public Policy and Administration 13, no. 1, Spring 1998, p 38

Slamet, Margono. (1985) Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Pedesaan. Cv. Rajawali: Jakarta hal 7

PEDOMAN WAWANCARA

1. Identitas Informan

- 1) Identitas Informan
 - a. Nama Responden : Ardi Pantu
 - b. Umur : 36
 - c. Pekerjaan : Kepala Desa
 - d. Jenis Kelamin : Laki-laki
 - e. Pendidikan Terakhir : S1
- 2) Identitas Informan
 - a. Nama Responden : Nurmanlinda Khalik
 - b. Umur : 29
 - c. Pekerjaan : Sekretaris Desa
 - d. Jenis Kelamin : Perempuan
 - e. Pendidikan Terakhir : S1
- 3) Identitas Informan
 - a. Nama Responden : Haris Muksin

- b. Umur : 65
- c. Pekerjaan : Petani
- d. Jenis Kelamin : Laki-laki
- e. Pendidikan Terakhir : SMA

4) Identitas Informan

- a. Nama Responden : Oman Abdul
- b. Umur : 68
- c. Pekerjaan : Ketua LPM
- d. Jenis Kelamin : Laki-laki
- e. Pendidikan Terakhir : SMA

5) Identitas Informan

- a. Nama Responden : Dwirahyu Lumula
- b. Umur : 48
- c. Pekerjaan : Ketua BPD
- d. Jenis Kelamin : Perempuan
- e. Pendidikan Terakhir : SMA

II. Daftar Pertanyaan

A. TRANSPARANSI

1. Bagaimana bentuk transparansi informasi kepala desa dalam pelayanan masyarakat desa Botumoito!
2. Bagaimana transparansi kepala desa dalam menyampaikan program yang ada di desa Botumoito!

B. AKUNTABILITAS

1. Bagaimana bentuk akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan masyarakat di desa Botumoito!
2. Bagaimana alur akuntabilitas dilaksanakan dalam pelayanan masyarakat di desa Botumoito!

C. PARTISIPASI

1. Bagaimana partisipasi kepala desa dalam mengimplementasikan rencana program yang ada di desa Botumoito!
2. Bagaimana peran kepala desa dalam merangsang partisipasi masyarakat desa Botumoito!

RIWAYAT HIDUP

Nama : Hesti Pomalingo

Nim : S2116075

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Tempat,Tanggl Lahir : Botumoito, 10 Agustus 1995

Nama Orang Tua

✓ Ayah : Hasan Pomalingo
 ✓ Ibu : Erta Rasid

Saudara : Serman Pomalingo

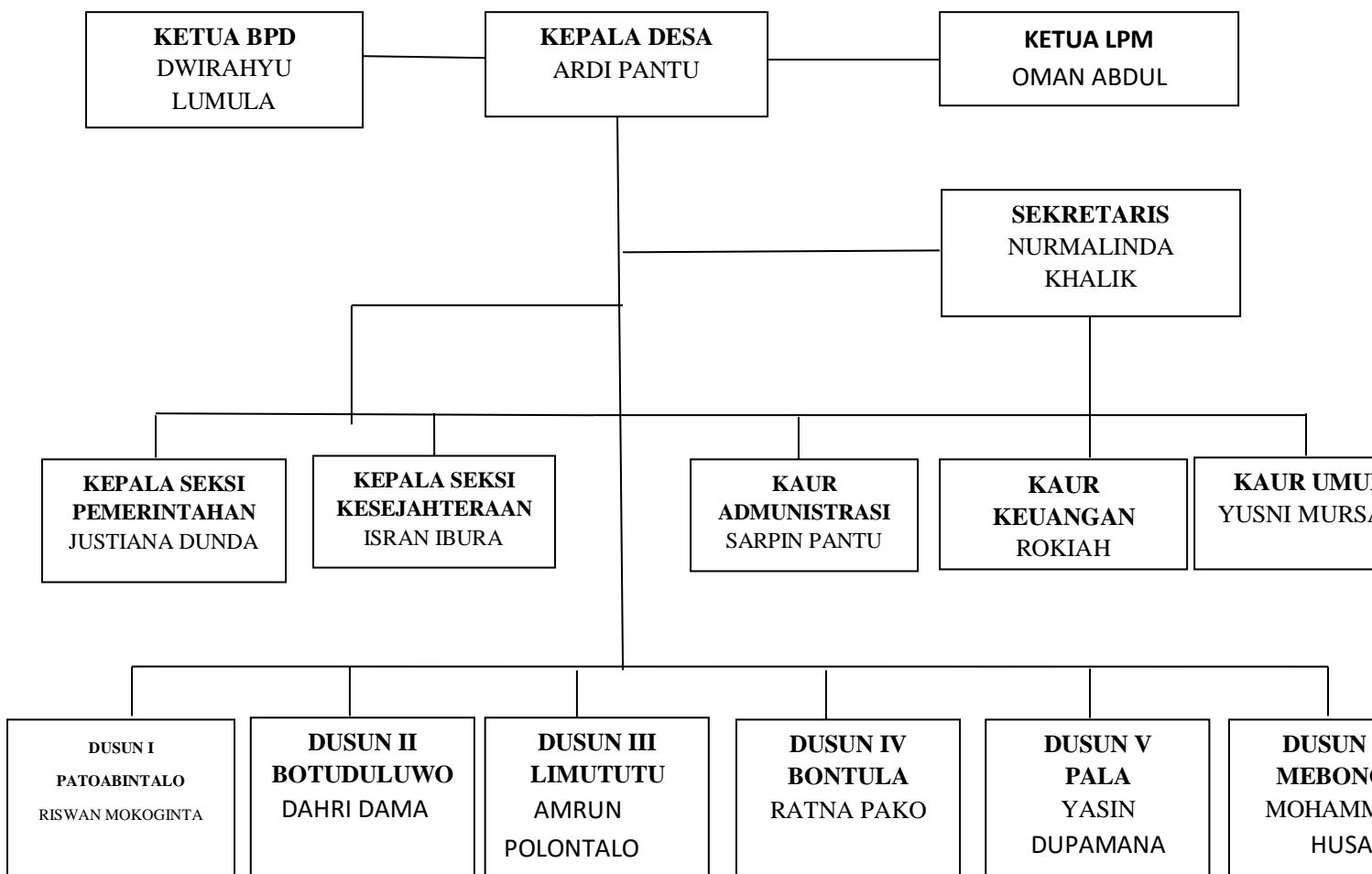
Riwayat Pendidikan

NO	TAHUN	JENJANG	TEMPAT	KET
1.	2004-2009	SDN 08 BOTUMOITO	BOTUMOITO	BERIJAZAH
2.	2009-2012	SMP 03 BOTUMOITO	BOTUMOITO	BERIJAZAH
3.	2012-2015	SMA 01 TILAMUTA	TILAMUTA	BERIJAZAH
4.	2016-2020	FISIP	UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO	BERIJAZAH





STRUKTUR ORGANISASI
PEMERINTAHAN DESA
Desa Botumoito Kecamatan Botumoito





**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 829976; E-mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 1080 /PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/IX/2019

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Desa Botumoito

di,-

Kab. Boalemo

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal/Skripsi**, kepada :

Nama Peneliti : Hesti Pomalingo

NIM : S2116075

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : Desa Botumoito Kec. Botumoito Kab. Boalemo

Judul Penelitian : Strategi Kepemimpinan Kepada Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat.

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 21 September-2019
Ketua,

Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM
NIDN 0929117202



**PEMERINTAH KABUPATEN BOALEMO
KECAMATAN BOTUMOITO
DESA BOTUMOITO**

SURAT REKOMENDASI

Nomor : 005 / 144 / DB / II / 2020

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Desa Botumoito Kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo, menerangkan kepada :

Nama	: HESTI POMALINGO
Umur	: Botumoito, 10 Agustus 1995
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat	:Desa Botumoito Kec Botumoito Kabupaten Boalemo

Menerangkan Bawa yang bersangkutan diatas Benar-benar Telah Melakukan Penelitian di desa Botumoito kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo dengan Judul “KEPEMIMPINAN
KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT”

Demikian surat Rekomendasi ini di berikan kepada yang bersangkutan untuk di pergunakan seperlunya.

Botumoito, 27 Februari 2020

KEPALA DESA BOTUMOITO



PEMERINTAH KABUPATEN BOALEMO
KANTOR KESBANG POL

Alamat : Jl. Sultan Hurudji Desa Modelomo Kec. Tilamuta Kab. Boalemo



REKOMENDASI

Nomor : 070/KesbangPol /07 /1/2020

Kepala Kantor Kesbang Pol Kabupaten Boalemo, setelah membaca Surat dari Ketua Kementerian Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Lembaga Penelitian (LEMLIT) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas ICHSAN Gorontalo Nomor :1080/PIP /LEMLIT-UNISAN/GTO/IX/2019 Tanggal 21 September 2019 Perihal Permohonan Izin Penelitian maka dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : Hesti Pomalingo
NIM : S2116075
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Alamat : Desa Botumoito Kec. Botumoito Kab. Boalemo
Judul Penelitian : "Strategi Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di desa Botumoito Kec. Botumoito Kab. Boalemo"
Lokasi Penelitian : Desa Botumoito Kec. Botumoito Kab. Boalemo
Waktu : 2 (Dua) Bulan 07 Januari s/d 07 Maret 2020

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Selama mengadakan Penelitian agar menjaga keamanan dan ketertiban, serta melapor kepada Pemerintah setempat yang menjadi obyek penelitian.
2. Tidak dibenarkan menggunakan rekomendasi ini untuk kegiatan yang tidak ada kaitannya dengan Penelitian.
3. Setelah melakukan Penelitian agar menyampaikan 1 eksemplar laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kab. Boalemo Cq. Kakan Kesbang Pol Kab. Boalemo.
4. Surat rekomendasi ini akan dicabut kembali atau dinyatakan tidak berlaku apabila peneliti tidak mematuhi ketentuan tersebut diatas.

Demikian Rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Tilamuta, 07 Januari 2020

A.n KAKAN KESBANG POL

KABUPATEN BOALEMO

KASUBAG TATA USAHA



Tembusan :

1. Yth. Bupati Boalemo (Sebagai Laporan)
 2. Yth. Ketua Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNICHSAN Gorontalo
 3. Yth. Camat Botumoito Kab. Boalemo
 4. Yth. Kepala Desa Botumoito Kec. Botumoito
 5. Yang Bersangkutan
- Arsip

Skripsi_Hesti Pomalingo_S2116075_KEPEMIMPINAN KEPALA
 DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA
 MASYARAKAT DI DESA BOTUMOITO KECAMATAN
 BOTUMOITO KABUPATEN BOALEMO

ORIGINALITY REPORT

29%	29%	6%	17%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.utu.ac.id Internet Source	3%
2	hamdipasingi.blogspot.com Internet Source	2%
3	www.scribd.com Internet Source	2%
4	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	2%
5	www.ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id Internet Source	1%
6	repository.unhas.ac.id Internet Source	1%
7	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1%
imeldablogadress.blogspot.com		

8	Internet Source	1 %
9	repository.ung.ac.id Internet Source	1 %
10	www.kompasiana.com Internet Source	1 %
11	sudarmono283.blogspot.com Internet Source	1 %
12	imhabilqish.blogspot.com Internet Source	1 %
13	cherryboki.blogspot.com Internet Source	1 %
14	mayarosaria.blogspot.com Internet Source	1 %
15	media.neliti.com Internet Source	1 %
16	digilib.unila.ac.id Internet Source	1 %
17	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1 %
18	jurnalkeperawatanundip.wordpress.com Internet Source	1 %
19	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %

20	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	<1 %
21	id.scribd.com Internet Source	<1 %
22	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
23	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
24	adoc.tips Internet Source	<1 %
25	duniakampusblog.files.wordpress.com Internet Source	<1 %
26	idtesis.com Internet Source	<1 %
27	ejurnalunigoro.com Internet Source	<1 %
28	repository.uma.ac.id Internet Source	<1 %
29	administrasidanmanajemen.blogspot.com Internet Source	<1 %
30	mutiiakhanzaa.wordpress.com Internet Source	<1 %
31	Submitted to Universitas Sam Ratulangi	

	Student Paper	<1 %
32	muntahahilmi.blogspot.com Internet Source	<1 %
33	Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung Student Paper	<1 %
34	ripaymele.blogspot.com Internet Source	<1 %
35	Submitted to Universitas Negeri Padang Student Paper	<1 %
36	farisa24.blogspot.com Internet Source	<1 %
37	docplayer.info Internet Source	<1 %

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 25 words



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS IHSAN
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 0588/UNISAN-G/S-BP/IV/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN	:	0906058301
Unit Kerja	:	Pustikom, Universitas Ihsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa	:	HESTI POMALINGO
NIM	:	S2116075
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan (S1)
Fakultas	:	Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi	:	Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Botumoito Kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo.

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 29%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 03 September 2020
Tim Verifikasi,



Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip