

**PERAN KEPALA DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA
BUBODE KECAMATAN TOMILITO KABUPATEN GORONTALO**

UTARA

Skripsi

OLEH

MELATI KASIM

NIM. S2116151



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

2020

**PERAN KEPALA DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI
DESA BUBODE KECAMATAN TOMILITO KABUPATEN
GORONTALO UTARA**

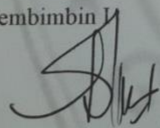
Oleh
Melati Kasim
S2116151

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo

Telah disetujui dan siap diseminarkan
Gorontalo.....2020

Pembimbing I



Darmawaty Abdul Razak, S.AP
NIDN 0924076701

Pembimbing II



Novianti Tue, S.IP., M.SI
NIDN 0929118904

Mengetahui
Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan

Darmawaty Abdul Razak, S.AP
NIDN 0924076701



**PERAN KEPALA DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA
BUBODE KECAMATAN TOMILITO KABUPATEN
GORONTALO UTARA**

Oleh
Melati Kasim
S2116151


Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui oleh tim penguji


TIM PENGUJI:

1. Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP
2. Novianti Tue, S.IP.,M.Si
3. Fatmah M. Ngabito, S.IP.,M.Si
4. Dr. Arman, S.Sos.,M.Si
5. Sandi Prahara, S.T.,M.Si

.....
.....
.....
.....
.....

Mengetahui,


Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dr. Arman, S.Sos., M.Si
NIDN. 09 13078602


Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan
Darmawaty Abdul razak, S.IP.,M.AP
NIDN. 09 24076701

PERNYATAAN

Saya Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Melati Kasim
NIM : S2116151
Konsetrasi : Manajemen Pemerintahan
Program Studi : Ilmu pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak-pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan sebutan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ichsan Gorontalo.

Gorontalo, Desember 2020

Yang membuat Pernyataan



Melati Kasim
S.21.16.151

ABSTRAK

Melati Kasim, S2116151, “Peran Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Bubode Kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara”

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti Peran Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Bubode Kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara. Menggunakan metode analisis data kualitatif

Hasil penelitian adalah Kepala Desa Bubode telah menjalankan perannya sebagai kepala desa akan tetapi masih ada keluhan masyarakat terhadap pelayanan dari aparat pelaksana pelayanan. Faktor pendukung peran kepala desa dalam pelayanan publik di desa bubode berdasarkan penelitian adalah kelengkapan peralatan alat bantu untuk pelayan, profesionalisme kerja aparat pelaksana pelayanan dan kekompakan antar sesama aparat pelaksana pelayanan. Sementara untuk faktor penghambat adalah bantuan yang terbatas kepada masyarakat dan honor aparat yang diterima dalam jangka waktu setiap enam bulan.

Kata kunci : Peranan Kepala Desa, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Melati Kasim, S2116151, "The Role of Village Heads in Public Services in Bubode Village, Tomilito District, North Gorontalo District"

This study aims to examine the role of the village head in public services in Bubode Village, Tomilito District, North Gorontalo District. Using qualitative data analysis methods

The results of the research show that the village head Bubode has played his role as village head but there are still complaints from the community about the services of the service implementing apparatus. and cohesiveness between fellow service implementing officials. Meanwhile, the inhibiting factor is limited assistance to the community and honorariums for officials received every six months.

Keywords: Role of Village Head, Public Service

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahiim

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T atas nikmat Iman dan Islam serta nikmat sehat dan umur panjang merupakan anugerah bagi saya dalam menyelesaikan proposal penelitian ini. Sholawat dan salam kita haturkan pada junjungan kita Nabi Muhammad S.A.W yang telah membawa manusia dari alam Jahiliyah menuju alam berpendidikan dan membawa ajaran kepada manusia sampai akhir zaman, semoga rahmat dan hidayahnya tetap sampai kepada kita umat beliau yang konsisten dengan ajarannya. Dalam rangka penyempurnaan penulisan Skripsi ini, saya mengharapkan adanya koreksi atau saran yang positif dan membangaun, sehingga penulisan ini dapat memberikan yang terbaik sebagai bentuk pertanggung jawaban ilmiah pada akhirnya.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini mendapatat banyak dukungan dari orang-orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak di bawah ini yang telah mendukung penulis dengan segala bentuk arahan dan motivasi dalam rangka pengajuan usulan proposal ini : Muhammad Ichsan Gaffar S.E, M.Ak sebagai ketua Yayasan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo, Bapak DR. Abdul Gaffar La Tjoke, M.Si. sebagai Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Arman S.SOS. M.Si, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Ibu Darmawaty Ar, S.IP.,M.AP sebagai pembimbing satu, Ibu Novianty Tue, S.IP.,M.Si pembimbing dua, serta Ibu Fatma M Ngabito, S.IP, M.Si. para sahabat, teman-teman seangkatan yang telah memberikan sumbangsih berupa dukungan dan motivasi secara langsung dalam penyusunan usulan proposal ini. Semoga bantuannya selama ini bernilai ibadah di sisi Allah S.W.T.

Gorontalo, 13 November 2020

Melati Kasim

DAFTAR ISI

SAMPUL

.....
i

ABSTRAK

.....
ii

ABSTRACT

.....
iii

KATA PENGANTAR

.....
iv

DAFTAR ISI

.....
v

BAB I PENDAHULUAN

.....
1

1.1 Latar Belakang Masalah

.....
1

1.2 Perumusan Masalah

.....
3

1.3 Tujuan Penelitian

.....

4

1.4 Manfaat Penelitian

.....

4

BAB II LANDASAN TEORI

.....

5

2.1 Pengertian Peran

.....

5

2.2 Pengertian Pemerintah Desa

.....

5

2.3 Kepala Desa

.....

9

2.4 Pelayanan Publik

.....

10

2.4.1 Prinsip Pelayanan Publik

.....

12

2.4.2 Kualitas Pelayanan Publik

.....

13

2.5 Kerangka Berfikir

.....
14

BAB III METODE PENELITIAN

.....
16

3.1 Metode penelitian

.....
16

3.2 Lokasi dan Objek Penelitian

.....
16

3.2.1 Focus Penelitian

.....
16

3.2.2 Informan Penelitian

.....
17

3.3.3 Sumber Data

.....
17

3.2.4 Teknik pengumpulan data

.....
18

3.2.5 Metode Analisis Data

.....
18

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

.....
21

4.1 Gambaran Umum

.....
21

4.1.1 Profil Desa Bubode

.....
21

4.1.2 Data Monografi

.....
24

4.1.3 Sturkut organisasi dan visi misi

.....
32

4.2 Hasil penelitian dan pembahasan

.....
34

4.2.1 Peran kepala desa dalam pelayanan public

.....
36

4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik

.....
38

4.3.1 Faktor Pendukung

.....
38

4.3.2 Faktor Penghambat

.....
39

BAB V PENUTUP

.....
42

5.1 Kesimpulan

.....
42

5.2 Saran

.....
42

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

PEDOMAN WAWANCARA

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Permasalahan pelayanan public adalah masalah yang paling sering ditemui. Pelaksanaan pelayanan public yang tidak maksimal mengakibatkan tingkat kepercayaan masyarakat yang makin berkurang. Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan tidak diiringi dengan peningkatan kinerja petugas pelaksana pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan public di desa tidak lepas dari peran kepala desa sebagai pimpinan tertinggi didesa. Sebagai pimpinan, kepala desa bertanggung jawab penuh terhadap kinerja aparat desa dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat desa. Penyelenggaraan pelayanan public pada umumnya belum bisa dikatakan memenuhi kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, ketidak siapan petugas pelaksana pelayanan mengakibatkan pelayanan tidak maksimal.

Pelayanan public pada masyarakat yang masih minim dimana petugas pelaksana belum memahami posisinya sebagai masyarakat, lebih sering dijumpai petugas pelaksana melayani masyarakat dengan setengah hati, perlakuan yang tidak ramah cenderung diskriminasi dalam melayani. Masyarakat sebagai pengguna layanan menunggu dengan waktu yang lama bahkan hasil yang diterimapun kadang kala terdapat banyak kesalahan , karena tidak dikerjakan dengan teliti. Disamping itu kemampuan petugas pelaksana yang kurang handal merupakan kendala besar

dalam pelayanan kepada masyarakat. Prosedur yang berbelit belit , komunikasi yang tidak berjalan dengan baik, disertai dengan sarana prasarana yang tidak memadai salah satu sebab menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan public.

Pelayanan public kepada masyarakat desa memerlukan kesigapan petugas pelaksana pelayanan yang memiliki kehandalan dalam melaksanakan tugasnya. Petugas yang handal dan professional dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan ini tidak lepas dari peran kepala desa mengontrol aparatnya.

Kepala desa merupakan pimpinan tertinggi di desa memiliki peran sebagai manajer yang mampu mengarahkan serta mengawasi aparatnya dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan dan ketrampilan aparat desa sangat dipengaruhi peran kepala desa sebagai pemimpinnya.

Desa adalah lembaga pemerintahan paling rendah dalam tatanan pemerintahan di Indonesia. Setiap desa memiliki karakteristik yang berbeda dengan desa lainnya, walaupun dalam memiliki karakteristik yang berbeda akan tetapi dalam birokrasi pemerintahannya sama antara satu desa dengan desa lainnya yang ada di Indonesia. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, dijelaskan bagaimana pelayanan publik bagi masyarakat desa untuk kesejahteraan masyarakat desa.

Peran Kepala desa Bubode Kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara dalam melakukan pelayanan public kepada masyarakat desa memerlukan kelihaian kepala desa melihat situasi dan kondisi masyarakat desanya. Peran kepala desa disini masih terlihat belum maksimal dalam melaksanakan fungsing sebagai pemimpin yang membawahi aparatnya melakukan tugasnya sebagai aparat pelaksana pelayanan. Hal ini terlihat masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparat . Pelayanan yang seharusnya dapat membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang cepat, terkadang memerlukan waktu yang agak lama sehingga menimbulkan kekecewaan masyarakat terhadap kinerja aparat desa. Perlakuan yang membeda-bedakan lebih memdahulukan masyarakat yang memiliki hubungan dengan aparat serta ketidakramahan petugas pelayanan . Hal ini tidak terlepas dari bagaimana peran kepala desanya dalam memimpin aparat desanya.

Berdasarkan permasalahan ini maka penelitian ini dilakukan, dengan judul ***“Peran Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Bubode Kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara”***

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana peran kepala desa dalam pelayanan publik di Desa Bubode Kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara?

2. Apakah Factor-faktor pendukung dan penghambat peran kepala desa dalam pelayanan publik di Desa Bubode Kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Peran kepala desa dalam mewujudkan pelayanan publik di Desa Bubode Kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara.
2. Untuk mengetahui apakah factor-faktor pendukung dan penghambat peran kepala desa dalam pelayanan publik di Desa Bubode Kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Sebagai bahan untuk menambah pengembangan ilmu pengetahuan khususnya peran kepala desa dalam pelayanan publik di Desa Bubode Kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara.
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi Pemerintah Desa Bubode dalam rangka menjalankan tugas pelayanan publik di Desa Bubode Kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Peran

Dalam kamus bahasa Indonesia pengertian peran “adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status”. Menurut Kozier Barbara “peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam, suatu system, peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil”.

Peran yang dimiliki oleh seseorang mencakup tiga hal antara lain..

1. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi seseorang di dalam masyarakat. Jadi, peran di sini bisa berarti peraturan yang membimbing seseorang dalam masyarakat.
2. Peran adalah sesuatu yang dilakukan seseorang dalam masyarakat.
3. Peran juga merupakan perilaku seseorang yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Menurut Soekanto (2009:212-213) “Peran adalah proses dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan”.

2.2 Pengertian pemerintah desa

Pemerintah Desa atau disebut juga Pemdes adalah lembaga pemerintah yang bertugas mengelola wilayah tingkat desa. Lembaga ini diatur melalui Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 tentang pemerintahan desa yang

diterbitkan untuk melaksanakan ketentuan pasal 216 ayat (1) Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Pemimpin pemerintah desa, seperti tertuang dalam paragraf 2 pasal 14 ayat (1), adalah kepala desa yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

1. Wewenang Kepala Desa

Kepala desa mempunyai wewenang:

- a. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Perwakilan Desa (BPD).
- b. Mengajukan rancangan peraturan desa.
- c. Menetapkan peraturan desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD.
- d. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDesa) untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD.
- e. Membina kehidupan masyarakat desa.
- f. Membina perekonomian desa.
- g. Mengoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif.
- h. Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakili sesuai dengan peraturan perundang undangan.

- i. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang undangan.

2. Tugas Kepala Desa

- a. Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan UUD 1945 serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- b. Meningkatkan kesejahteraan rakyat.
- c. Memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat.
- d. Melaksanakan kehidupan demokrasi.
- e. Melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
- f. Menjalin hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintahan desa.
- g. Menaati dan menegakkan seluruh peraturan perundang undangan.
- h. Menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik.
- i. Melaksanakan dan mempertanggungjawabkan pengelolaan keuangan desa.
- j. Melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan desa.
- k. Mendamaikan perselisihan masyarakat di desa.
- l. Mengembangkan pendapatan masyarakat dan desa.
- m. Membina, mengayomi dan melestarikan nilai-nilai sosial budaya dan adat istiadat.
- n. Memberdayakan masyarakat dan kelembagaan di desa.

- o. Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup.

3. Perangkat Desa

Dalam struktur organisasi desa, Kepala Desa juga dibantu oleh perangkat desa yang terdiri atas:

- a. BPD, aspirasi Menampung dan menyalurkan masyarakat
- b. Sekdes, Membantu dalam persiapan penyusunan peraturan desa
- c. Kaur Pem, melaksanakan administrasi kependudukan
- d. Kaur permbangunan, melaksanakan kegiatan administrasi pembangunan
- e. Kaur kesra, tugasnya merupakan dalam hal keagamaan
- f. Kaur keu, mengelola administrasi keuangan desa
- g. Ketua Bumdes = yang mengurus Badan Usaha Milik Desa
- h. Kaur umum, melaksanakan pengelolaan administrasi umum.

4. Wakil Pemerintah Kecamatan

Kepala Desa yang karena jabatannya berkedudukan juga sebagai wakil Pemerintah di wilayah Kecamatan yang bersangkutan, dalam pengertian untuk menjembatani dan memperpendek rentang kendali pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah termasuk dalam pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan pada strata pemerintahan desa. Wakil pemerintah sebagaimana dimaksud adalah perangkat pemerintah kecamatan dalam rangka

dekonsentrasi. Tugas dan wewenang kepala desa sebagai wakil pemerintah kecamatan adalah:

1. pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan desa;
2. koordinasi penyelenggaraan urusan pemerintah di desa;
3. koordinasi pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan tugas pembantuan di desa.

Dalam kedudukannya tersebut, kepala desa bertanggung jawab kepada Kepala Camat.

2.3 Kepala desa

Dalam undangundang no 6 tahun 2014 tentang desa, pasal 26 ayat 1 “Kepala Desa merupakan unsur pemerintah desa yang berarti pemimpin dalam pemerintahan desa yang bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa dan pemberdayaan masyarakat desa”.

Dalam undangundang no 6 tahun 2014 tentang desa, pasal 26 ayat 1 “Kepala Desa dipilih langsung oleh penduduk desa, kepala Desa berwenang memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa, mengangkat dan memberhentikan perangkat desa, memegang kekuasaan pengelolaan keuangan dan aset desa, menetapkan peraturan desa, menetapkan anggaran pendapatan dan belanja desa, membina kehidupan masyarakat desa, membina ketentraman dan ketertiban masyarakat desa, membina dan meningkatkan perekonomian desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran

masyarakat desa, mengembangkan sumber pendapatan desa, mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa, mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat desa, memanfaatkan teknologi tepat guna, mengoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif, mewakili desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

2.4 Pelayanan publik

Menurut Pasalong (2010:128) “pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan”. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public”.

Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan

ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa “hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Menurut Moenir (2002:88), dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:

1. Kesadaran pegawai :Adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik.
2. Adanya aturan :Adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dsan terarah.
3. Faktor organisasi :Yaitu merupakan pengaturan dan mekanismekerjaan (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.
4. Faktor kemampuan dan keterampilan :Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan.

5. Faktor sarana pelayanan :Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efesiensi suatu pelayanan

2.4.1 Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
2. Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal: Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan public, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public, Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik meberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.4.2 Kualitas Pelayanan Publik

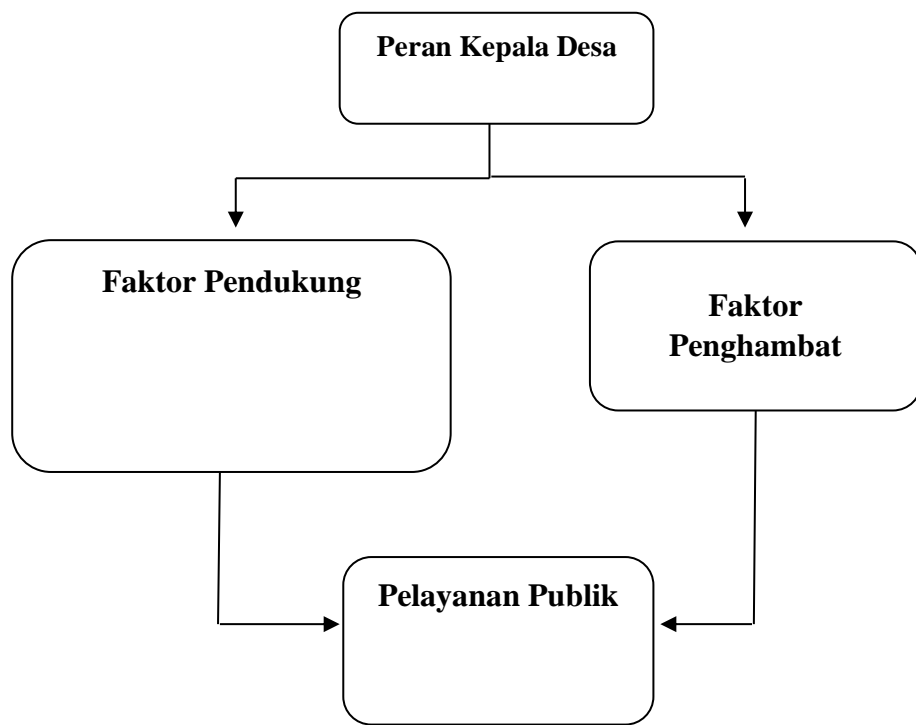
Menut Snambela (2006 :5) “Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan dari masyarakat”.

Sinambela (2006:6) menjelaskan bahwa, untuk mencapai kepuasan dituntutkan kualitas pelayanan prima yang terdiri dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Koordinasi, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipasi, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Kesenambungan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2006) dalam Mahmudi (2010:228) “Kualitas pelayanan adalah asas pelayanan publik yang perlu diperhatikan oleh instansi penyedia layanan public, asas pelayanan publik tersebut diantaranya adalah Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Tidak diskriminatif (kesamaan hak), dan kesinambungan hak dan kewajiban”.

2.5 Kerangka Berfikir.



BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah Peran Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Bubode Kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara”

3.2 Metode Penelitian

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Data berasal dari naskah wawancara, catatan, foto, data kantor desa, tulisan di media massa, dan informasi lainnya. Penelitian deskriptif kualitatif mendeskripsikan realita social, perilaku orang dan gambaran kejadian di tuangkan dalam bentuk naratif.

Desain penelitian kualitatif dalam penelitian ini menggunakan metode study kasus dengan menggali kesatuan atau fenomena tunggal yang di batasi oleh; (1) waktu, yaitu tahun 2019 sampai dengan tahun 2020saat ini; (2) aktivitas, yaitu penyelenggaraan pemerintahan desa dan peran dalam pelayanan public kepala desa; dan (3) pengumpulan informasi rinci dengan menggunakan berbagai macam prosedur pengumpulan data.

3.2.1 Fokus Penelitian

Penelitian ini di fokuskan pada:

1. Peran Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Bubode yang meliputi kemampuan melaksanakan tugas, serta menciptakan kepuasan masyarakat

hasil yang di capai, serta factor-factor yang mempengaruhi terwujudnya pelayanan publik yang di lihat dari :

- a. Peran kepala desa dalam memenuhi pelayanan publik masyarakat,
 - b. Melaksanakan tugas selaku pelaksana dan Pembina masyarakat di desa,
 - c. Melaksanakan koordinasi terhadap jalannya Pemerintah Desa,
 - d. Dan melaksanakan tugas yang sudah menjadi tanggung jawab di bidang Pelayanan Publik.
2. Factor-factor y penunjang dan penghambat peran kepala Desa Dalam mewujudkan Pelayanan Publik.

3.2.2 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah yang memahami tentang objek penelitian, Informan yang di pilih adalah yaitu :

1. Kepala Desa Bubode
2. Sekretaris Desa Bubode
3. Ketua Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Bubode
4. tokoh masyarakat 1 orang

5. Aparat Desa Bubode 2 Orang

3.2.3 Sumber data

1. Data Primer, yaitu sumber data penelitian yang di peroleh langsung dari sumber asli tanpa melalui media perantara, yaitu Kepala Desa Bubode, Ketua Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Bubode
2. Data sekunder, yaitu pengumpulan data yang di peroleh dari telaah dokumen dan arsip pemerintah desa serta dengan melakukan studi literature yang berkaitan dengan kinerja, kepala desa, pelayanan publik. Data juga di peroleh dari media massa, laporan, dan catatan lainnya.

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini mengacu pada teknik triangulasi yang di kemukakan Sugiyono(2014: 241) yaitu:

1. Wawancara : Wawancara di lakukan dengan wawancara tak terstruktur, tidak ada pertanyaan khusus atau urutan topik yang akan di diskusikan; wawancara di sesuaikan dengan masing-masing informan.
2. Observasi : Observasi merupakan pengamatan atau peninjauan secara cermat utuk memperoleh informasi yang di perlukan untuk menjawab masalah penelitian.
3. Dokumentasi : Dokumen yang di peroleh dalam penelitian ini bersumber dari kantor desa segala sesuatu yang berhubungan dengan peran kepala desa dalam pelayanan publik.

3.2.5 Metode Analisis Data

Model analisis data dalam penelitian ini mengacu pada konsep yang dikemukakan Miles dan Huberman (1992), yaitu analisis model interaktif. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian hingga sampai tuntas. Terdapat tiga komponen analisis, yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan, yang dilakukan dalam bentuk interaktif dalam proses pengumpulan data sebagai suatu siklus. Ketiga kegiatan dalam analisis model interaktif, sebagai berikut.

1) Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemilahan, perangkuman, penyederhanaan, penggolongan, penyusunan, dan penjamaan terhadap semua data yang diperoleh selama penelitian. Data yang telah direduksi memberikan gambaran dan klasifikasi yang fokus terhadap kinerja kepala desa dalam pelayanan publik.

2) Penyajian data (*data display*)

Penyajian data merupakan proses pembentukan uraian singkat, bagan, pola, hubungan antar kategori, dan sejenisnya, dalam bentuk teks naratif, grafik, matrik, jaringan kerja, (*network*), dan skema yang berkaitan dengan kinerja pelayanan publik kepala desa dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Data yang disajikan memudahkan untuk memahami gambaran singkat terhadap kinerja kepala desa dalam pelayanan publik.

3) Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan proses untuk menyimpulkan pendapat berdasarkan pada reduksi data dan penyajian data sebelumnya, kesimpulan

dalam penelitian kualitatif ini merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan atau deskripsi atau gambaran tentang kinerja kepala desa dalam pelayanan publik, yang sebelumnya masih belum jelas, setelah penelitian menjadi jelas. Temuan yang di peroleh di lakukan verifikasi data dan pendalaman data, verifikasi selama penelitian berlangsung untuk menguji kebenaran dan kecocokan yang merupakan validitasnya setelah kesimpulan di dukung oleh bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan akhir merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Profil Desa Bubode



Gambar 4.1 Kantor Pemerintah Desa Bubode

Kabupaten Gorontalo merupakan Kabupaten tertua dalam wilayah hukum Provinsi Gorontalo yang memiliki ibukota Limboto atau yang biasa dikenal dengan sebutan Limutu. dalam sejarah perkembangan adat di wilayah Gorontalo ada yang

dikenal dengan sebutan *Duluwo Limo Lo Pohalaa* yaitu (*Gorontalo dan Limboto*)

dimana didalamnya ada lima pembagian wilayah adat sbb :

1. Pohalaa *Suwawa* yang dikenal dengan sebutan *Tiombu*
2. Pohalaa Hulondalo / Hulontalangi / Gorontalo
3. Pohalaa Limutu / Limboto
4. Pohalaa Bulango
5. Dan Pohalaa Atinggola

Sementara khusus wilayah adat *Limutu / Limboto* dibagi dalam beberapa wilayah adat diantaranya sbb :

1. Boungo to Limutu (di Limboto)
2. Dunggala to Batudaa (di Batudaa)
3. Tomilito to Uwanengo (di Kwandang)
4. Dan Butaiyo di Paguyaman s/ d Mananggu

Yang didalamnya memiliki kewedanaan tersendiri (raja-raja kecil) dibawah kendali hukum adat Pohalaa lo Limutu. dengan hukum adat itu maka Gorontalo termasuk 19 wilayah adat di Indonesia. Yang antara agama dengan adat di Gorontalo menyatu dengan istilah "*Adat bersendikan Syara' dan Syara' bersendikan Kitabullah*" Berdasarkan sejarah sebagaimana diuraikan diatas maka lahirlah sebuah nama Tomilito yang selanjutnya di abadikan menjadi nama sebuah Kecamatan baru pemekaran dari Kecamatan Kwandang Yaitu KECAMATAN TOMILITO.

✓ SEJARAH LAHIRNYA DESA BUBODE

Desa Dambalo adalah sebuah desa yang letaknya berada dikawasan timur Kecamatan Kwandang (Induk dari Kecamatan Tomilito) yang merupakan desa yang memiliki luas terbesar kedua dari beberapa Desa yang ada dikecamatan kwandang yang masyarakatnya terdiri dari beberapa golongan, suku,agama dan ras yang bermukim di sepanjang jalan trans Sulawesi dan lereng lereng serta gunung yang tersebar dalam 7 (Tujuh) Dusun yaitu Dusun Jembatan Merah, Dusun Hukulo, Dusun Milango, Dusun Bubode, Dusun Le Ato dan Dusun Somulango. Semua dusun tersebut adalah satu kesatuan utuh dalam wilayah hukum Desa Dambalo,Kecamatan Kwandang,

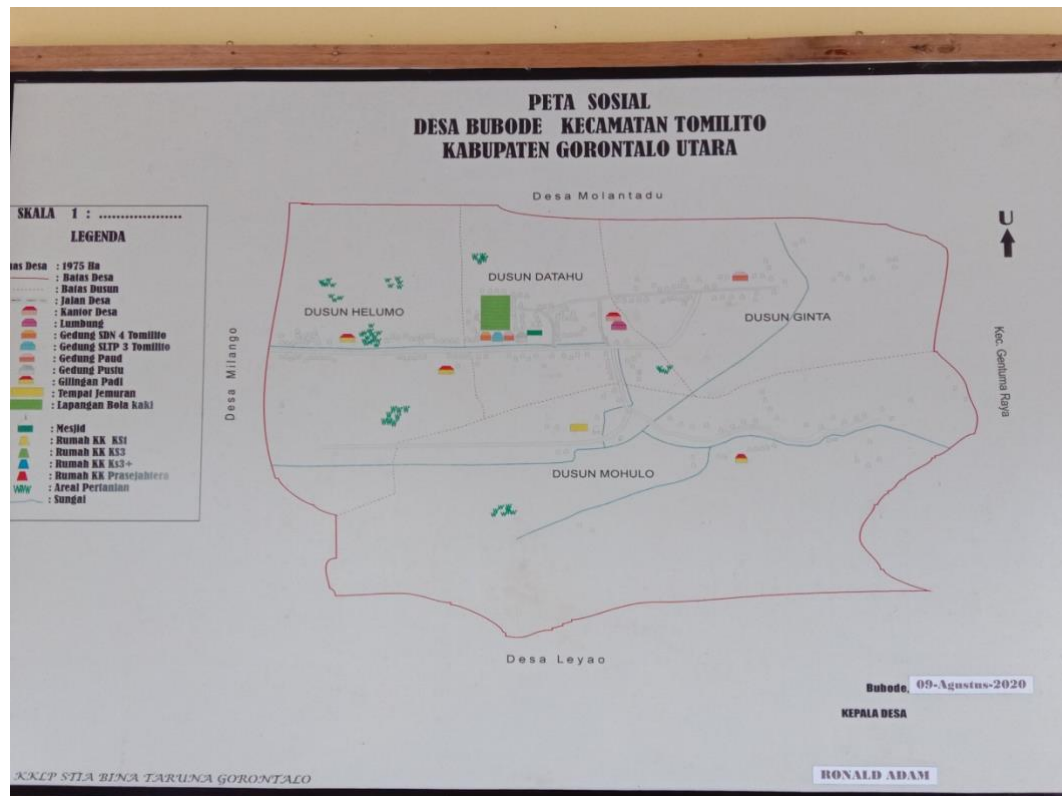
Seiring dengan berjalannya waktu sebagaimana yang diisukan 24 tahun yang lalu isu pemekaran Desa sudah diisukan, oleh para tokoh masyarakat dalam Desa Dambalo yang menghimpun diri berpisah untuk menjadi satu desa yang defenitif. Hingga akhirnya tahun 2010 komunitas masyarakat beserta para pemuda yang di polopori oleh Riskal Gou dan Elwin Junus sebagai ketua dan Sekretaris Panitia yang didukung oleh pemerintah Desa Dambalo pada masa pemerintahan Iwan HUmolungo (Kepala Desa Dambalo) dan para aparatnya ikut mendukung bersama –sama masyarakat bersatu padu menyatukan kebulatan tekad untuk mekar dari Desa Dambalo dan membentuk Desa Baru yaitu Desa Milango, Desa Bubode dan Desa Leyao serta Desa Jembatan Merah untuk menjadi Desa Defenitif lepas dari Desa Dambalo, setelah melalui proses penantian yang panjang akhirnya pada tanggal 17 Januari 2011 lahirlah Peraturan Daerah Kabupaten Gorontalo Utara yang menetapkan lahirnya Desa Bubode mekaran dari Desa Dambalo dalam wilayah

hukum Kabupaten Gorontalo Utara. Sekaligus dilantiknya Elwin Junus sebagai pejabat Kepala Desa Bubode untuk pertama kalinya dalam sejarah terbentuknya desa Bubode.

✓ Asal Mula Nama BUBODE

Pada kurun waktu sekitar abad ke 18 jalur trans Atinggola Kwandang sudah dibuka secara manual yang dikerjakan oleh penduduk setempat serta para pendatang dari kecamatan limboto, pada waktu itu sebahagian dari para pendatang memilih menetap untuk sementara waktu dengan memanfaatkan potensi dan sumber daya yang ada di dusun bubode, hingga akhirnya dari waktu ke waktu sebahagian penduduk local merasa iri dengan keberadaan mereka sehingga banyak menyebabkan perselisihan dan pertikaian yang berkepanjangan, hal tersebut membuat para pendatang memilih untuk hijrah dan kembali pulang kekampung asalnya, akan tetapi pasca kepulangan mereka ada lagi pendatang yang masuk kelokasi tersebut, mereka datang dikarenakan adanya informasi bahwa di wilayah tersebut lahanya masih subur, hasil perkebunan melimpah, akan tetapi permasalahan/pertentangan diantara mereka kembali terjadi hingga akhirnya tempat tersebut oleh para orang tua pada waktu itu diberi nama BUYEBODE (Asal kata dari Bahasa Gorontalo) yang berarti perselisihan/selisih paham, lambat. laun nama tersebut seiring dengan berjalanya waktu dikenal oleh masyarakat dan diabadikan sebagai nama Desa baru yaitu BUBODE desa Defenitif mekaran dari Desa Dambalo Kecamatan Tomillito Kabupaten Gorontalo Utara.

4.1.2 Data Monografi Desa Bubode



4.2 Gambar Peta Sosial Desa Bubode

Dari hasil kunjungan ke kantor pemerintah Desa Bubode, Jumlah Jumlah Penduduk Desa adalah 1140 jiwa, jumlah Rumah Tangga 340 KK.

a) fasilitas Pendidikan

Gambaran umum keadaan pendidikan di desa bubode tercermin dari prasarana yang ada berupa ; Taman kanak-kanak 2 Unit, Sekolah Dasar 1 Unit, Dan sekolah menengah pertama (SMP) 1 Unit.

b) Fasilitas Kesehatan

Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang kesehatan sangat penting, di desa bubode tersedia 1 Unit posyandu untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar bagi ibu hamil serta membantu menurunkan angka kematian ibu hamil dan bayi. Adapun puskesmas tetapi berada di desa sebelah yaitu Desa Dambalo yang jaraknya kurang lebih 1 KM dari Desa Bubode.

c) Sarana Prasarana Lainnya

Selain fasilitas pendidikan dan kesehatan di Desa bubode pun ada berbagai sarana prasarana lainnya, sarana dan prasarana merupakan segala sesuatu sebagai penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Adapun sarana prasarana yang disediakan berupa Lapangan Futsal, lapangan voli ball, lapangan sepak takraw yang sementara di buat serta Ruang Aula kantor Desa yang serba guna di lengkapi dengan tenda, kursi dan sound sistem desa yang bisa di gunakan oleh masyarakat apabila memerlukannya. Fasilitas Kendaraan Desa Bubode Motor dinas 1 Unit.



4.3 Gambar Ruang penyimpanan Kursi



4.4 Gambar Aula serbaguna



4.5 Gambar Lapangan Volly ball dan Sepak Takraw



4.6 Gambar Lapangan Futsal



4.7 Gambar Lumbung

Dalam wawancara bersama Kepala Desa Bubode, Beliau mengatakan bahwa :

” Dengan adanya lapangan sepak takraw, volley ball dan futsal ini, saya berharap masyarakat desa bubode dapat memanfaatkan prasarana ini, terutama untuk para karang taruna yang menyukai olahraga, serta anak-anak tidak perlu keluar ke tempat lain untuk bermain futsal. Selain itu lapangan olahraga ini mempunyai manfaat staregi untuk kesehatan jika kita rutin melakukan olahraga, melahirkan atlet-atlet yang berpotensi serta menggali potensi anak

muda di desa bubode, yang terpenting adalah menjadi perekat persatuan dan kesatuan masyarakat desa bubode

d) Kelompok Tani

Kelompok tani Jagung :

- Ginta Lestari
- Ginta Dua
- Ginta Satu
- Bubode Bersatu
- Ginta Sejahtera
- Helumo Lestari
- Mohulo Indah Tiga
- Cahaya Lestari
- Bubode CS
- Mohulo Indah Satu

Kelompok Padi :

- Bubode Tiga
- Bubode Satu
- Sinar Lestari
- Sinar Lestari Dua

4.1.3 Struktur Organisasi dan Visi Misi

Dari hasil kunjungan ke kantor pemerintah desa Bubode di temukan susunan organisasi Pemerintah desa Bubode .



4.8 Gambar Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Bubode

Sesuai dengan laporan keterangan pertanggung jawaban Desa (LKPD), Desa bubode tahun 2019-2020 tercatat kepala desa bubode di bantu Plt (Pelaksana Tugas) Sekretaris Desa, Kepala Urusan Umum, Kepala Urusan Pemerintahan dan Kepala Urusan Pembangunan, dan empat Kepala Dusun.

Visi dan Misi Pemerintah Desa Bubode di buat berdsarkan tujuan Pemerintahan Desa, harapan masyarakat desa, dan nilai-nilai yang berkembang. Visi dan Misi Desa Bubode sebagai mana tertuang dalam Laporan Keterangan Pemerintah Desa (LKPD) Desa Bubode tahun 2019-2020, Sebagai berikut.

Visi :

Terwujudnya pelayanan optimal terhadap kehidupan masyarakat yang berbudaya, beragama, sejahtera dan mandiri.

Misi :

- 1. Menumbuhkan kemajuan desa yang berperilaku positif, bersifat terbuka, kreatif berdasarkan ketaqwaan terhadap Tuhan yang Maha Esa.*
- 2. Meningkatkan lingkungan yang bersih dan nyaman dan hubungan yang harmonis antara warga masyarakat.*
- 3. Memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat.*
- 4. Menggratiskan beras raskin bagi janda-janda yang kurang mampu secara bergilir.*

4.2 Hasil penelitian dan pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di temukan penulis di lapangan, dengan cara melakukan observasi langsung serta wawancara dengan para informan yang telah di tentukan, maka peneliti menemukan hasil penelitian dengan pembahasan sebagaimana yang telah di uraikan secara singkat padat dan jelas di bawah ini.

Oleh karena itu, ketersediaan sarana dan prasarana penunjang kesehatan sangat penting, di desa bubode tersedia 1 Unit posyandu untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar bagi ibu hamil serta membantu menurunkan angka kematian ibu hamil dan bayi. Adapun puskesmas tetapi berada di desa sebelah yaitu Desa Dambalo yang jaraknya kuarng lebih 1 KM dri Desa Bubode.

Selain fasilitas pendidikan dan kesehatan di Desa bubode pun ada berbagai saran prasarana lainnya, sarana dan prasarana merupakan segala sesuatu sebagai penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Adapun sarana prasarana yang di sediakan berupa Lapangan Futsal, lapangan volly ball, lapangan sepak takraw yang sementara di buat serta Ruangan Aula kantor Desa yang serba guna di lengkapi dengan tenda, kursi dan sound sistem desa yang bisa di gunakan oleh masyarakat apabila memerlukannya. Fasilitas Kendaraan Desa Bubode Motor dinas 1 Unit.pemberian berupa Hewan ternak (Sapi) yang di berikan kepada yang tidak mampu, pada tahun 2019 ada 10 ekor dan 2020 ada 22 ekor yang di bagikan kepada mayarakat yang tidak mampu, serta menggratiskan beras raskin bagi janda-janda yang tidak mampu secara bergilir.

4.2.1 Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Bubode Kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara

Pemerintah desa bubode sebelum membuat program-program pelayanan pada publik masyarakat di dalamnya diawali dengan musyawarah dengan musyawarah di kantor desa yang bertujuan untuk membahas seluruh kegiatan pelayanan, Musyawarah ini juga dihadiri oleh tokoh-tokoh masyarakat, tokoh agama, BPD, serta pemerintah desa.

Jika dikaitkan dengan prinsip utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik, maka peran pemerintah desa bubode dalam melaksanakan program-program sesuai dengan prinsip utama dalam mengembangkan konsep pelayanan publik, dengan menekankan pendekatan dari bawah maka pemerintah desa bubode bisa membuka kesempatan kepada masyarakat untuk terlibat dalam menggali gagasan sehingga program-program tersebut bisa dikendalikan sendiri oleh masyarakat.

Kepala desa bubode mempunyai peran dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, salah satunya melalui pembinaan. Pembinaan yang dilakukan oleh kepala desa bubode dapat berupa kegiatan pemberian dorongan atau motivasi kepada seluruh masyarakat untuk melibatkan diri secara aktif dalam proses pelayanan.

Hasil dari wawancara dari berbagai informan memperlihatkan jawaban yang cukup bervariasi, di antaranya dikatakan oleh ketua BPD :

“Kepala desa sebagai teladannya masyarakat, penggerak dan pembangun, beliau selalu ada di lingkup masyarakat yang membutuhkan”

Dari jawaban BPD tersebut dapat dikatakan bahwa kepala desa bubode telah mengutamakan kepentingan masyarakat, dan selalu tau kondisi masyarakat yang kesulitan.

Selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan aparat desa yang mengatakan bahwa kepala desa sangat berperan dalam mengarahkan aparat desa untuk meningkatkan kemampuannya dalam melayani masyarakat melalui berbagai macam pelatihan dan meningkatkan pendidikan, berikut hasil wawancara dengan salah satu aparat desa sebagai berikut :

“Kami aparat desa dimotivasi oleh kepala desa untuk melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi , dan mengikuti aparat desa pada pelatihan administrasi “

Dari hasil wawancara dan observasi peneliti dapat disimpulkan bahwa kepala desa sudah sangat berperan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa bubode.

Selanjutnya hasil wawancara dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan yaitu :

“ Menurut saya pelayanan di kantor desa bubode sudah cukup bagus, Cuma terkadang kami harus menunggu petugas pelayanan yang tidak berada di tempat pada saat jam kerja, tapi tidak sering”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa walaupun kepala desa sudah menjalankan perannya dengan baik, akan tetapi masih ada aparat yang melanggar disiplin meninggalkan kantor pada saat jam kerja.

4.3 Factor pendukung dan factor penghambat dalam pelayanan publik di Desa Bubode

4.3.1 Factor Pendukung

Factor pendukung pemerintah desa dalam pelayanan publik di kantor Desa Bubode kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara adalah sebagai berikut:

a) Kelengkapan peralatan di kantor Desa

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Kepala Desa Bubode :

“Dari segi sarana dan prasarana di kantor desa bubode sudah cukup memadai, selama ini kami bahkan bisa melayani masyarakat yang membutuhkan perlengkapan pesta seperti sound system, tenda ,kami memberikan pinjaman dengan Cuma Cuma tanpa harus menyewa, dengan tidak membebani masyarakat dengan biaya pinjaman otomatis akan menumbuh rasa tanggung jawab dari masyarakat agar menjaga asset desa”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan kepada masyarakat sudah cukup memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

b) Profesional Kerja Para Staf

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Bubode sebagai berikut :

“Aparat desa dalam melayani masyarakat bisa menguasai alat bantu yang berupa peralatan computer, sehingga bisa dikatakan tidak ada kendala yang besar dalam penguasaan alat bantu, sehingga mempercepat pelayanan kepada masyarakat”

Dari penjelasan sekretaris desa dapat disimpulkan bahwa aparat desa sebagai petugas pelaksana pelayanan sudah cukup mumpuni dalam menguasai alat bantu dalam melakukan tugas pelayanan.

c) Kekompakan antar Anggota Pemerintahan

Mengenai kekompakan antar anggota pemerintahan dalam hal ini kepala desa dan aparat desa berikut ini wawancara dengan kaur pembangunan sebagai berikut :

“Kekompakan dan rasa persaudaraan kami sesama aparat desa di desa bubode tergolong sangat kompak dan dekat, hal ini memudahkan kami dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga pekerjaan jarang tertunda, karena kami saling membantu apabila salah satu dari kami mengalami kendala dalam penyelesaian tugasnya “

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor pendukung dari peran lurah dalam pelayanan public di desa bubode adalah kekompakan antar anggota pemerintahan.

4.3.2 Faktor penghambat.

Adapun faktor penghambat pemerintah desa dalam pelayanan publik di kantor Desa Bubode kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara adalah sebagai berikut:

1. Bantuan yang terbatas

Bantuan yang terbatas ini bukan dalam bentuk pelayanan administratif di kantor desa melainkan bantuan material pemerintah kepada masyarakat misalnya sembako, pemberian modal usaha, Mahyani dan sebagainya.

Berikut wawancara dengan Seksi Pemerintahan sebagai berikut :

“Kendala yang kami hadapi adalah keluhan masyarakat yang menginginkan bantuan dari desa, sementara hal itu agak sulit kami penuhi mengingat terbatasnya bantuan yang tersedia di desa, hal ini mengakibatkan tidak semua masyarakat yang membutuhkan dapat kami bantu. Atas dasar ini banyak masyarakat yang berpendapat pihak desa membedakan masyarakat dalam pemberian bantuan. Padahal kenyataannya tidak seperti itu”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa faktor ini dapat dikatakan sebagai salah satu faktor penghambat.

2. Honor

Berikut ini wawancara penulis dengan Sekretaris Desa :

“Permasalahan gaji pegawai yang diterima dalam setiap enam bulan sekali merupakan masalah yang membutuhkan perhatian, karena dengan

mekanisme penggajian seperti itu bisa menghambat kinerja aparat dalam melakukan tugasnya sebagai petugas pelaksana pelayanan”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi salah satu faktor penghambat pelayanan kepada masyarakat adalah gaji yang diterima selama enam bulan sekali sehingga menyebabkan terganggunya kinerja aparat pemerintah desa bubode.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa Kepala Desa Bubode telah menjalankan perannya sebagai kepala desa akan tetapi masih ada keluhan masyarakat terhadap pelayanan dari aparat pelaksana pelayanan.
2. Faktor pendukung peran kepala desam dalam pelayanan public didesa bubode berdasarkan penelitian adalah kelengkapan peralatan alat bantu untuk pelayan , profesionalisme kerja aparat pelaksana pelayanan dan kekompakan antar sesama aparat pelaksana pelayanan. Sementara untuk faktor penghambat adalah bantuan yang terbatas kepada masyarakat dan honor aparat yang diterima dalam jangka waktu setiap enam bulan.

5.2 Saran

1. Disarankan kepada kepala desa agar lebih ketat mengontrol aparat yang meninggalkan tugasnya pada saat jam kerja.
2. Disarankan kepada kepala desa dan aparatnya agar memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai bantuan yang tidak bisa diberikan kepada semua masyarakat yang membutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

Solekhan, Moch. 2012. *Penyelenggaraan Pemerintah Desa*, Malang: Setara Press

Arsyad, Lincolin, dkk, 2011. *Strategi Pembangunan Pedesaan Berbasis Lokal*,

Yogyakarta: Unit penerbit dan percetakan STIM YKPN.

Puspitosari, Hesti, dkk, *Filosofi Pelayanan Publik*, Malang: Setara Pers, 2011

Soekanto. 2002. *Teori Peranan*. Jakarta. Bumi Aksara

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sinanbela, Lijanpoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*.

Jakarta: PT Bumi Aksara.

Mahmudi (2010), *Manajen Kinerja Sektor Publik*, Edisi kedua, UPP, STIM, YKPN, Yogyakarta.

Basu Swastna dan Irawan, 2006, *Manajemen Pemanasan Modern*, Liberty, Yogyakarta.

Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, *Metedologi Penelitian Bisnis*, Cetakan kedua,

Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM.

Dunn, William N. 2000. *Analisis Kebijakan Publik*, terjemahan Samodra

Wibawa, dkk. Yogyakarta, Gajah Mada University Press.

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

DAFTAR GAMBAR

4.1	Gambar	Kantor	Pemerintahan	Desa	Bubode
21						
4.2	Gambar	Peta	Sosial	Desa	Bubode
25						
4.3	Gambar	Ruang	Penyimpanan	Kursi	
27						
4.4	Gambar		Aula	Serbaguna	
28						
4.5	Gambar	Lapangan	Volly	Ball	dan	Takraw
29						
4.6	Gambar		Lapangan	Futsal	
30						

4.7	Gambar	Lumbung
-----	--------	---------

.....		
31		

4.7	Gambar	Struktur	Organisasi	Pemerintah	Desa	Bubode
-----	--------	----------	------------	------------	------	--------

.....						
33						

PEDOMAN WAWANCARA

A. Kepala desa Bubode.

Pertanyaan :

1. Apa saja faktor pendukung dalam pelayanan publik di desa bubode?

B. Sekretaris desa.

Pertanyaan :

1. Bagaimana kondisi para aparat desa dalam melakukan pelayanan pada masyarakat?
2. Faktor penghambat dalam melakukan pelayanan publik di drsabubode.

C. Seksi pemerintahan.

Pertanyaan :

1. Salah satu masalah/Kendala yang sering di hadapi dalam pelayanan publik di desa bubode.

D. Kaur pembangunan.

Pertanyaan :

1. Salah satu faktor pendukung pelayanan publik di desa bubode.

E. BPD (Badan Permusyawaratan Desa)

Pertanyaan :

1. Bagaimana peran kepala desa dalam pelayanan publik.

F. Masyarakat

Pertanyaan :

1. Bagaimana pelayanan publik fo desa bubode.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN
(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. 0799/UNISAN-G/S-BP/XII/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini:

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

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasisw : MELATI KASIM
NIM : S2116151
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Peran kepala desa dalam pelayanan publik di desa
Bubode kecamatan tomilito kabupaten gorontalo utara

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 23%, 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 diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 14 Desember 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



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
TERAKREDITASI BAN-PT

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NO.84/D/O/2001
Jalan Raden Saleh No 17 Telp : 0435-829-975 Fax : 0435-829-976 Gorontalo

Nomor : 096/UIG-G/III/2020
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Desa Bubode
Di
Desa Bubode

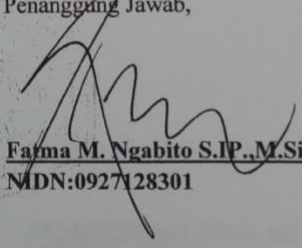
Yang bertanda tangan di bawah ini:
Nama : Fatma M. Ngabito S.IP.,M.Si
NIDN : 0927128301
Perguruan Tinggi : Universitas Ichsan Gorontalo

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data penelitian dalam rangka
Penyusunan Proposal/Skripsi, kepada :

Nama Mahasiswa : Melati Kasim
Nim : S2116151
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik/Ilmu Pemerintahan
Judul Penelitian : Peran Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Bubode
Kecamatan Tomilito Kabupaten Gorontalo Utara

Demikian Atas Kebijakan Dan Kerja Samanya Disampaikan Terima Kasih.

Gorontalo, 02 Maret 2020
Penanggung Jawab,


Fatma M. Ngabito S.IP.,M.Si
MDN:0927128301

PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA
KECAMATAN TOMILITO
DESA BUBODE

SURAT BALASAN

kepada yth :
 Koordinator 3 kampus Unisan
 Fatma Ngabito S.IP.,M.Si

Tempat

ngan hormat ,
 ng bertanda tangan di bawah ini :

ma Ronald Adam
 atan Kepala Desa

nerangkan bahwa :

ma Melati Kasim
 m S2116151

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian proposal/skripsi dengan judul
 eran kepala desa dalam pelayanan public di desa bubode kecamatan tomilito kabupaten gorontalo utara”
 Demikian Surat keterangan ini kami buat dengan sebenar-benarnya , untuk dipergunakan sebgaimana
 stinya

Bubode, 14 Desember 2020

PEMERINTAH DESA BUBODE
KEPALA DESA

(RONALD ADAM)

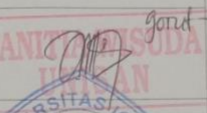



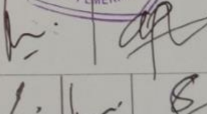


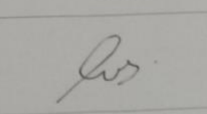
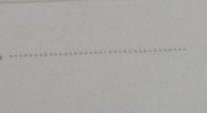


KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN
(UNISAN) GORONTALO

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NO. 84/D/O/2001
JL. Raden Saleh No. 17 Telp. (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SYARAT PENGAMBILAN IJAZAH

Nama Lengkap : MELATI KASIM
NIM : 5.21.16.151
Fakultas/ Jurusan : FISIP / ILMU PEMERINTAHAN
Waktu Pelaksanaan Wisuda : 21 DESEMBER 2020

No.	Syarat	Keterangan	Tanda Tangan
1.	Administrasi Pendaftaran Wisuda	TTd Bendahara Wisuda	
2.	Penyerahan Skripsi Ke Rektorat & Soft Copy (Skripsi + Hasil Turnitin)	Skripsi yang sudah di Jilid LUX (1) & Soft Copy (di Input Via Lark)	
3.	Penyerahan Skripsi Ke Fakultas	Skripsi yang sudah di Jilid LUX (1) & Soft Copy dalam bentuk CD (1)	
4.	Penyerahan Skripsi ke Prodi	Soft Copy Dalam Bentuk CD (1)	
5.	Penyerahan Skripsi ke Tim Pembimbing	Soft Copy Dalam Bentuk CD (2)	
6.	Penyerahan Skripsi ke Tim Penguji	Soft Copy Dalam Bentuk CD (3)	
7.	Penyerahan Skripsi ke Perpustakaan	Skripsi yang sudah di Jilid LUX (1) & Soft Copy dalam bentuk CD (1)	
8.	Draf Jurnal Sesuai Dengan Fakultas Masing-Masing	1 Exemplar (Dekan)	
9.	Arsip Mahasiswa	Skripsi yang sudah di Jilid LUX (1) & Soft Copy dalam bentuk CD (1)	

Cat :
❖ CD khusus Fikom
❖ Wakil Rektor I Bidang Akademik

Gorontalo,
Disetujui,

H. Amiruddin, S.Kom., M.Kom
NIDN: 0910097601

