

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dan Gaya Kepemimpinan Kepala Desa (Studi Pada Bidang Pelayanan Kependudukan Di Kantor Desa Semen Kabupaten Kediri)

Rizki Fillya Curtinawati

Universitas Pawyatan Daha, Indonesia

Curtinawati.fillya@gmail.com

Abstrak

Pentingnya penjaminan ketersediaan serta kualitas pelayanan publik yg diberikan Pemerintah mempunyai dampak yang sangat signifikan. karena sinkron dengan tujuannya, kualitas pelayanan yang prima merupakan upaya memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat dan menyampaikan fokus pelayanan kepada rakyat. Ruang lingkup pelayanan Pemerintah Desa Semen Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri berkaitan dengan jasa-jasa publik (*publik service*) seperti pelayanan mengenai kependudukan, yakni pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Namun, berdasarkan observasi peneliti awal dan hasil wawancara beberap warga bahwa masih belum maksimal dalam hal ketepatan waktu, prosedur pembiayaan dan tingkat kesalahan pencetakan dokumen. Dengan demikian artinya bahwa kualitas pelayanan publik di kantor desa Desa Semen Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri masih belum begitu efektif, artinya masih sangat perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan tersebut. Pada penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini pada kualitas pelayanan publik dan gaya kepemimpinan dari Kela Desa Semen. Adapun Hasilnya dalah kualitas pelayanan di Kantor Desa Semen Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri adalah Kurang berkualitas. Hal tersebut berdasarkan hasil penelitian dari 4 dimensi terdapat 2 dimensi yang kurang maksimal yaitu Bukti Fisik dan Keandalan sedangkan yang lainnya sudah berjalan dengan baik. Selain itu Gaya kepemimpinan yang digunakan oleh Kepala Desa adalah gaya kepemimpinan yang otokratis sehingga memberikan dampak pada kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, Pemerintah Desa

Abstract

The importance of ensuring the availability and quality of public services provided by the Government has a very significant impact. because it is synchronized with its objectives, excellent service quality is an effort to provide services that can meet and satisfy the community and convey the focus of service to the people... The scope of services of the Semen Village Government, Pagu Sub-district, Kediri District, is related to public services such as population services, namely the services of Identity Cards (KTP) and Family Cards (KK). However, based on initial researcher observations and the results of interviews with several residents that are still not maximized in terms of timeliness, financing procedures and the level of document printing errors. Thus, it means that the quality of public services in the village office of Semen Village, Pagu District, Kediri Regency is still not very effective, meaning that it is still very necessary to improve the quality of these services. This research uses descriptive with a qualitative approach. The focus of this research on the quality of public services and the leadership style of the Semen Village Office. The result is that the quality of service at the Semen Village Office, Pagu District, Kediri Regency is less qualified. This is based on the results of research from 4 dimensions, there are 2 dimensions that are less than optimal, namely Physical Evidence and Reliability, while the others are already running well. In addition, the leadership style used by the Village Head is an autocratic leadership style so that it has an impact on service quality.

Keywords: Leadership, Service Quality, Village Government

Pendahuluan

Seiring peningkatan kehidupan, tuntutan akan pelayanan publik juga semakin meningkat. Masyarakat hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan pelayanan yang baik, tetapi lebih itu mulai mempertanyakan penjaminan ketersediaan serta kualitas pelayanan publik yg diberikan oleh Pemerintah. Pentingnya penjaminan ketersediaan serta kualitas pelayanan publik yg diberikan Pemerintah mempunyai dampak yang sangat signifikan. karena sinkron dengan tujuannya, kualitas pelayanan yang prima merupakan upaya memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat dan menyampaikan fokus pelayanan kepada rakyat.

Desa Semen yang berada di Kabupaten Kediri merupakan salah satu desa yang memiliki banyak peninggalan sejarah Kerajaan Kediri. Dengan Jumlah penduduk Laki-laki 27.858 Jiwa dan perempuan 26.884 Jiwa. Jumlah tersebut tidak terlalu banyak dibandingkan dengan desa lainya yang ada di Kecamatan Pagu Kabupaten Blitar. Ruang lingkup pelayanan Pemerintah Desa Semen berkaitan dengan jasa-jasa publik (*publik service*) seperti pelayanan mengenai kependudukan, yakni pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Namun, berdasarkan observasi peneliti awal dan hasil wawancara beberap warga bahwa masih belum maksimal dalam hal ketepatan waktu, prosedur pembiayaan dan tingkat kesalahan pencetakan dokumen. Dengan demikian artinya bahwa kualitas pelayanan publik di kantor desa Desa Semen Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri masih belum begitu efektif, artinya masih sangat perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan tersebut. Pelayanan publik berupa pemberian rekomendasi (pengantar) yang proses penyelesaiannya berada pada tingkat kecamatan dan dinas terkait. tidak ada pelayanan publik yang selesai di desa, sifatnya hanya sebagai pengantar. Disamping kualitas pelayanan, peran penting kepemimpinan Kepala Desa untuk mengatur permasalahan tersebut juga sangat diperlukan supaya kegiatan administrasi di desa semen dapat berjalan lancar dan sesuai dengan tujuan. Kepemimpinan pun memegang peranan yang penting, dominan, krusial dan kritikal dalam keseluruhan upaya untuk meningkatkan prestasi kerja, baik pada tingkat individual maupun organisasi. Berdasarkan pengamatan awal diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai **“Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Studi Pada Kantor Desa Semen Kabupaten Kediri”**.

Metode Penelitian

Berdasarkan permasalahan dalam penelitian ini, maka jenis penelitian yang digunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini yang pertama terkait :

1. Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Kependudukan di Desa Semen Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri melalui dimensi kualitas layanan
 - a. Bentuk Fisik (*Tengibel*)
 - b. Keandalan (*Reability*)
 - c. Daya Tanggap (*Responsiviness*)
 - d. Empati (*Emphaty*)

2. Gaya kepemimpinan Kepala Desa Semen Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri

Penelitian ini berlokasi di Desa Semen Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri. Sumber data penelitian ini yaitu sumber data Primer merupakan data yang didapatkan langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian dengan menggunakan metode observasi, wawancara, data-data mengenai informan. Sumber data primer pada penelitian ini adalah data yang didapat dari observasi langsung, data tentang informan dan wawancara.

Hasil

1. Kualitas Pelayanan Publik di Desa Semen Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri:

- a. Bukti Fisik (*Tengible*)

Berdasarkan hasil penelitian kantor desa semen pihak kantor desa belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi di ruang tunggu. Perangkat IT hanya terdapat 2 Komputer dan tidak adanya alur pelayanan

maupun SOP yang terpasang di Kantor tersebut. Sehingga sarana dan prasarana belum memadai untuk peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Adapun dibawah ini Data Sarana dan Prasarana yang ada di Desa Semen adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Prasarana dan Sarana Kantor Desa Semen

Nama	Ketersediaan/Jumlah
Gedung Kantor	Ada
Jumlah ruang kerja	Ada/ 8 Ruang
Listrik	Ada
Air bersih	Ada
Telepon	Tidak Ada
Inventaris dan alat tulis kantor	Ada
Jumlah mesin tik	Ada/1 buah
Jumlah meja	Ada/10 buah
Jumlah kursi	Ada/25 buah
Jumlah almari arsip	Ada/ buah
Komputer	Ada/1 buah
Mesin fax	Tidak Ada
Printer	1/Buah
Kendaraan dinas	1/buah
Buku Administrasi Pemerintahan Desa/Kelurahan	Ada

Sumber Bagian Sekertaris Kantor Desa Semen (2022)

b. *Kehandalan (Reability)*

Berdasarkan hasil penelitian dari 18 petugas di Kantor Desa 9 adalah lulusan SMA, 3 adalah Diploma dan 7 adalah Sarjana. Masing-masing petugas menjalankan tugasnya tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya, sehingga ini berpengaruh pada efektifitas pelayanan yang terutama menggunakan IT. Sehingga pada dimensi ini masih belum memenuhi kehandalan. Berokut data latar belakang pendidikan petugas di Desa Semen adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data Pegawai Pemerintahan Desa Semen Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri

No	Bagian	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	Kepala Desa	S1 Manajemen	1
2	Sekertaris	S1 Pertanian	1
3	Kepala Seksi Pemerintahan	S1 Ilmu Politik	1
4	Kepala Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial	S1 Manajemen	1
5	Kepala Seksi Pembangunan	S1 Manajemen	1
6	Kepala Keamanan dan Ketertiban	Diploma IV	1
7	Staff	Diploma III	2
8	Bendahara	S1 Akuntansi	1
9	Pelayanan Umum	SMA/SMK	9

Sumber : Bagian Sekertaris Kantor Desa Semen (2022)

c. *Daya Tanggap (Responsibility)*

Berdasarkan hasil penelitian bahwa aspek daya tanggap yang dimiliki petugas pelayanan kantor desa semen sudah cukup baik dengan adanya saling komunikasi antara petugas dengan masyarakat dengan menanyakan kelengkapan berkas persyaratan yang dibawa masyarakat. Menanggapi pernyataan diatas peneliti mewawancarai bu sumarmi untuk mengetahui daya tanggap pegawai dalam menghadapi kebutuhan masyarakat dengan membantu menjelaskan kesulitan masyarakat seperti persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa yang harus dilengkapi. Hal tersebut menunjukkan respon daya tanggap yang diberikan oleh kantor desa semen sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

d. Empati (*Empathy*)

Adapun hasilnya banyak masyarakat yang mengatakan bahwa sebagian petugas di kantor desa sudah memiliki empati yaitu dengan ditunjukkannya kepedulian petugas kepada masyarakat yang lansia dengan mempersilahkan duduk kemudian ketika ada masyarakat desa yang sedang hamil cukup berkas ditinggalkan dan akan diantarkan langsung ke alamat rumah warga.

2. Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Semen

Gaya Kepemimpinan Kepala Desa berdasarkan hasil wawancara dari petugas adalah sangat kaku, dan harus mengikuti keputusan tanpa memberikan ruang bawahan untuk memberikan pendapat. Selain itu disiplin tapi kadang tidak konsisten dalam perintahnya.

Diskusi

Kualitas Pelayanan adalah hal yang paling krusial dalam Pelayanan Publik. Kepuasan masyarakat berawal dari kualitas pelayanan yang diberikan. 4 Dimensi kualitas pelayanan dapat menjadi tolak ukur standart bagi menilai apakah pelayanan yang diberikan sudah berkualitas ataupun sebaliknya. Menurut Parasuraman, Zeithaml, V.A. and Berry, (1988) Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi- dimensi pelayanan. Kualitas pelayanan yang optimal merupakan suatu pencapaian yang sangat diharapkan dari suatu pekerjaan, khususnya pencapaian kualitas pelayanan yang optimal hanya dapat dicapai oleh petugas Kantor Desa dalam melaksanakan pekerjaannya. Namun banyak faktor pula yang mempengaruhi kualitas pelayanan ini, salah satunya adalah faktor kepemimpinan. Gaya kepemimpinan Kepala Desa Semen cenderung pada Kemempinan yang otokratis merupakan gaya yang mengadopsi pada bakat/karakter seseorang yang dibawa didalam kepemimpinannya. Otokratis ini merupakan sentralistik dan pemusatan kekuasaan pada satu orang saja. Dalam gaya otokrasi seorang pemimpin merupakan tokoh yang memberikan banyak pengaruh pada pengikutnya yang mendukungnya. Pengaruh itu menjadikan sang pemimpin ditakuti, diikuti dan membuat orang lain tunduk pada apa yang dikatakan sang pemimpin. Selain itu, pimpinan gaya otokrasi menjadikan orang lain tergantung pada apa yang dimilikinya, tanpa itu orang lain tidak akan bisa berbuat leluasa.

Sehingga faktor kualitas pelayanan di Desa semen selain kurang optimalnya dari dimensi kualitas pelayanan pada bukti fisik (*tangible*) dan kehandalan (*reability*) juga karna faktor kepemimpinan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan di Kantor Desa Semen Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri adalah Kurang berkualitas. Hal tersebut berdasarkan hasil penelitian dari 4 dimensi terdapat 2 dimensi yang kurang maksimal yaitu Bukti Fisik dan Kehandalan sedangkan yang lainnya sudah berjalan dengan baik. Selain itu Gaya kepemimpinan yang digunakan oleh Kepala Desa adalah gaya kepemimpinan yang otokratis.

Saran

- Mengadakan program penyuluhan melalui Kepala Dusun kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan desa semen.
- Desa semen lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang memuaskan dalam proses pelayanan yaitu fasilitas fisik (*tangible*) agar masyarakat dapat merasa puas dan nyaman saat melaksanakan pelayanan,
- Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat semen, pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami.
- Memberikan pelayanan yang terbuka terhadap masyarakat terkait prosedur pelayanannya.
- Mengadakan pelatihan untuk petugas dan memberikan pembiayaan bagi petugas untuk meningkatkan skill dibidang pendidikan dan IT.

Daftar Pustaka

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1998), SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Effendi, Onong Uchjana. 1993. *Human Relations dan Public Relations*. Bandung

