

# PERAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT DI DESA DEABEQ KECAMATAN MUARA WAHAU KABUPATEN KUTAI TIMUR

Lukas Duwing<sup>1</sup>, Burhanudin<sup>2</sup>, Budiman<sup>3</sup>

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Deabeq Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur dalam merencanakan pembangunan dan mengelola keuangan desa sehingga bisa dijadikan perbaikan pelayanan publik. Serta perannya sebagai regulator, fasilitator, dan motivator dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang variabel yang diteliti. Analisis data model interaktif yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyerderhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran Kepala Desa sebagai fasilitator, regulator dan motivator belum mampu dijalankan secara berkesinambungan dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Deabeq. Kemudian adanya kebiasaan pegawai yang datang tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan dengan berbagai macam alasan. Selanjutnya adanya ketidakseragaman visi-misi dalam meningkatkan pelayanan masyarakat yang dijalankan oleh Kepala Desa Deabeq dengan pegawainya (diskomunikasi). Disamping itu faktor penghambat utama dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Deabeq ialah tingkat pendidikan pegawai Desa yang kurang menunjang karena hanya rata-rata tingkat pendidikan adalah SMP dan SMA*

**Kata Kunci:** Peran, kepala desa, pelayanan, masyarakat

## Pendahuluan

Sejalan dengan meningkatnya tuntutan akan hak-hak pelayanan yang harus diterima oleh masyarakat, maka peran kepala desa semakin banyak mendapatkan sorotan baik dari lembaga formal yang menjadi instansi atasnya,

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [duwinkluka@gmail.com](mailto:duwinkluka@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

lembaga sosial kemasyarakatan maupun masyarakat pada umumnya. Hal tersebut merupakan konsekuensi kepala desa sebagai pemimpin dalam pemerintahan desa, terlebih lagi bahwa pemerintah desa merupakan organisasi pemerintah terdepan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Mengingat peningkatan pelayanan masyarakat telah menjadi bagian utama tanggung jawab pemerintah khususnya pada pemerintahan Desa Deabeq kecamatan muara wahau kabupaten kutai timur. Maka dengan demikian untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat peran kepala desa dituntut sekurangnya-kurangnya dapat menjadi sebagai fasilitator, regulator, dan motivator didalam organisasi pemerintahan yang dipimpinnya. *Pertama*, peran kepala desa sebagai fasilitator yang dimaksudkan agar kepala desa dapat memberikan fasilitas seperti dalam bentuk pelatihan khusus dengan kurun waktu yang telah ditentukan kepada pegawai demi menunjang peningkatan pelayanan masyarakat. *Kedua*, peran kepala desa sebagai regulator dimaknai bahwa kepala desa sebagai pengatur atau dengan kata lain kepala desa sebagai penentu kebijakan dalam roda pemerintahan di desa khususnya kebijakan yang berkaitan dengan meningkatkan pelayanan masyarakat. *Ketiga*, peran kepala desa sebagai motivator mengandung arti bahwa kepala desa harus menjalin komunikasi yang aktif terhadap bawahannya agar tidak terjadi kesenjangan antara atasan dalam hal ini kepala desa dengan bawahannya maupun masyarakat secara langsung dalam rangka peningkatan pelayanan.

Persoalan peningkatan pelayanan, kemudian dikaitkan kembali dengan kondisi riil sementara di Desa Deabeq Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur sebagai tempat penelitian yang direncanakan ini, menurut pengamatan awal penulis, menunjukkan bahwa peran kepala desa dalam menjalankan perannya terutama dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Hal ini terbukti dari pelaksanaan tugas-tugas administrasi serta belum tersedianya standar komponen pelayanan sebagai mana yang telah ditetapkan dalam UU No. 25 tahun 2009. Diantara beberapa masalah pelayanan yang ada di desa deabeq kecamatan muara wahau yang paling memprihatinkan adalah belum tersedianya prosedur pelayanan, tarif atau biaya, waktu penyelesaian khususnya dalam pengurusan KTP, KK, surat tanah, surat nikah. Sementara hal tersebut merupakan kebutuhan yang bersifat utama bagi masyarakat.

Adapun faktor yang menghambat peran kepala desa dalam meningkatkan pelayanan masyarakat, dimana kepala desa yang menjabat saat ini merupakan kepala desa yang bukan berasal dari desa deabeq melainkan orang pendatang (bukan asli penduduk desa deabeq). Kepala desa dianggap belum bisa memahami karakteristik masyarakat di desa deabeq, serta belum secara maksimal dalam melakukan penyesuaian terhadap bawahannya. Hal ini lah yang menyebabkan pelayanan menjadi lamban dan tidak efisien dan efektif.

Sebagai pemimpin kepala desa deabeq, perlu mengambil bersikap lebih tegas terhadap peningkatan pelayanan masyarakat. Karena pelayanan di desa deabeq masih harus terus ditingkatkan agar dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat dapat dilakukan secara maksimal dan dapat mengerjakan suatu tugasnya dengan waktu yang relatif cepat, serta menghasilkan kualitas pelayanan yang memuaskan. Peran yang dijalankan oleh kepala desa deabeq masih terus dapat ditingkatkan agar dalam memimpin desa dapat dilaksanakan berdasarkan keahlian dan juga kemampuan yang telah dimilikinya. Adapun faktor yang sangat mendukung kepala desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat dari cara kepala desa tersebut memperhatikan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan dalam menyediakan pelayanan masyarakat. Dengan demikian dari berbagai persoalan yang telah disajikan diatas, maka dapat ditetapkan bahwa perlu adanya kajian yang mendalam untuk menemukan solusi yang dapat menjawab permasalahan yang terjadi pada saat ini khususnya di desa Deabeq kecamatan Muara Wahau kabupaten Kutai Timur.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Peran Kepala Desa***

Gunawan (2003:369) mengatakan peran adalah sesuatu yang jadi bagian atau memegang pimpinan yang terutama dalam terjadinya hal atau peristiwa. Vethzal Rivai (2006:148) peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diatur dan di harapkan dari seseorang dalam posisi tertentu. Pemimpin dalam suatu organisasi mempunyai peran, setiap pekerjaan membawa harapan bagaimana penanggung peran berperilaku.

Dari pemaparan diatas dapat di tarik suatu kesimpulan bahwa peran merupakan prilaku atau sikap yang dilakukan oleh seseorang yang memiliki kedudukan dalam masyarakat. Maka dengan demikian pemegang peran harus benar-benar mengerti perannya agar dapat memberi dampak positif terhadap organisasi yang dijalankan.

Nurcholis (2011:1) desa adalah satuan pemerintahan yang diberi hak otonomi adat sehingga merupakan badan hukum sedangkan kelurahan adalah satuan pemerintahan administrasi yang hanya merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah kabupaten/kota. Widjaja (2003:3) desa adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.

Dengan pengertian yang telah dipaparkan diatas maka dapat ditarik benang merah bahwa desa merupakan satu kesatuan pemerintahan yang paling dibawan setelah kecamatan, serta desa di diberikan wewenang untuk mengurus wilayahnya sendiri. Dapat pula dikatakan bahwa pemerintahan desa pemerintahan terkecil yang demokratis. Hal ini ditandai dengan adanya pemilihan kepala desa untuk memimpin sebuah desa.

Berdasarkan pasal 26 dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, Kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan

masyarakat desa. Keberlangsungan pemerintahan desa sangat dipengaruhi oleh kepala desa selaku pemimpin. Maka dengan demikian kepala desa memiliki peran yang penting dalam menentukan arah pemerintahan desa kedepan. Sebagaimana kita ketahui bahwa desa saat ini telah menjadi bagian yang pertama yang akan bersentuhan langsung kepada masyarakat, dengan demikian kepala desa harus mampu memberikan kontribusi yang baik agar terciptanya pemerintahan yang diharapkan oleh masyarakat.

Di Desa dibentuk pemerintahan desa dan badan perwakilan desa yang disebut juga pemerintahan desa. Pemerintahan desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa. Kepala desa dipilih langsung oleh penduduk desa yang bersangkutan dan dilantik oleh bupati dan pejabat lain yang ditunjuk.

Seorang Kepala desa dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dibantu oleh perangkat desa untuk menjalankan roda pemerintah desa. Oleh karena itu seorang perangkat desa harus memiliki rasa disiplin dan tanggung jawab yang tinggi serta sadar akan tugas dan kewajibannya dalam melayani masyarakat agar tercipta keharmonisan dalam pemerintah desa.

Sebagai pemimpin pemerintahan di tingkat yang paling bawah, kepala desa mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengarahkan dan memimpin perangkat desa serta masyarakat di desa menuju keberhasilan pembangunan baik secara moral maupun material.

### ***Pemerintah Desa***

Penyelenggaraan pemerintahan desa dilakukan oleh pemerintah desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Pemerintahan desa adalah organisasi pemerintahan desa yang terdiri atas:

- a. Unsur pemimpin, yaitu kepala desa;
- b. Unsur pembantu kepala desa, yang terdiri atas:
  - 1) Sekretaris desa, yaitu unsur staf atau pelayanan yang diketahui oleh sekretaris desa.
  - 2) Unsur pelaksana teknis, yaitu unsur pembantu kepala desa yang melaksanakan urusan teknis dilapangan seperti urusan pengairan, keagamaan, dan lain-lain.
  - 3) Unsur kewilayahan, yaitu pembantu kepala desa diwilayah kerjanya seperti kepala dusun.

Sesuai dengan prinsip demokrasi, kepala desa mempunyai kewajiban untuk memberikan laporan penyelenggaraan pemerintahan desa kepada bupati/walikota, memberikan laporan keterangan pertanggungjawaban kepada BPD, serta menginformasikan laporan penyelenggaraan pemerintahan desa kepada masyarakat. Laporan penyelenggaraan pemerintahan desa disampaikan kepada bupati/walikota melalui camat 1 (satu) kali dalam satu tahun. Laporan keterangan pertanggungjawaban kepada BPD disampaikan 1 (satu) kali dalam satu tahun dalam musyawarah BPD.

### ***Pelayanan Masyarakat***

Secara garis besar pelayanan masyarakat pada dasarnya dilakukan oleh pemerintah demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka dengan demikian perlu dipahami bahwa arti dalam pelayanan masyarakat sangat cenderung mengarah pada proses yang memiliki pola yang terstruktur dan telah ditentukan secara baku. Rahmayanty (2010:85) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Moenir (2014:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan ialah suatu bentuk kegiatan yang terorganisir dimana dalam kegiatan ini terdapat pemberi dan penerima pelayanan. Namun jika kita lihat dari kacamata pemerintahan dan masyarakat maka pelayanan merupakan sala 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 atau dengan kata lain pejabat pemerintah. Hal ini tentu sangat dibutuhkan agar dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat berjalan sesuai harapan masyarakat

### ***Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Desa Deabeq Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur***

Peran merupakan kemampuan seseorang dalam memposisikan diri sesuai ruang dan waktu serta dapat memahami apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Oleh sebab itu seorang Kepala Desa harus tahu dan mampu memainkan perannya sebagai seorang pemimpin didesanya.

Peran merupakan perilaku yang di tuntut untuk memenuhi harapan dari apa yang di perankannya. Sehingga seorang kepala desa atau pun seorang pemimpin dalam memimpin tahu apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya dalam kepemimpinannya. Sebab seorang pemimpin atau kepala desa harus dapat membedakan posisi dirinya dimana disatu sisi dia juga adalah bagian dari warga desa dan disisi lain ia mempunyai tambahan nilai positif yaitu ia adalah seorang kepala desa selaku pempinan tertinggi di desa dalam roda kepemimpinannya.

Keberhasilan kepala desa di dalam memberikan pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat pada akhirnya nanti akan memberikan tingkat keberhasilan pada tingkat pemerintahan dan tingkat pembangunan yang lebih tinggi. Sebagai tokoh di lingkungannya, maka seorang kepala desa juga mengemban tugas membangun mental masyarakat desa, baik dalam bentuk menumbuhkan maupun mengembangkan semangat-semangat pembangunan.

Pelayanan yang baik mengandung unsur pengertian bahwa pelayanan lebih menitik beratkan pada kualitas yang bermutu bagi masyarakat dan di dalamnya mengandung keseimbangan antara pelayanan dengan kebutuhan. Artinya bahwa pelayanan yang di berikan hendaknya bukan merupakan pelayanan yang bersifat administrasi semata, tetapi juga memberikan pelayanan dalam arti luas, seperti pemberdayaan kepada masyarakat, membentuk masyarakat di dalam mengelola lingkungan, dan membangun serta mengembangkan potensi-potensi lokal yang ada di desanya guna pelaksanaan pembangunan di desa.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan atau melukiskan obyek yang di teliti berdasarkan fakta yang ada di lapangan.

Adapun fokus dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Peran kepala desa sebagai;
  - a. Fasilitator, dalam menyediakan sarana dan prasarana yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
  - b. Regulator, dalam menentukan kebijakan dalam menunjang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan.
  - c. Motivator, pemerintah sebagai pendukung terhadap segala bentuk kegiatan yang berdampak langsung terhadap kesejahteraan masyarakat.
2. Faktor-faktor penghambat peran kepala desa dalam meningkatkan pelayanan masyarakat
3. Faktor-faktor pendukung peran kepala desa dalam meningkatkan pelayanan masyarakat

### **Hasil Penelitian**

#### ***Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Desa Deabeq Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur*** ***Kepala Desa sebagai Fasilitator***

Kepala Desa sebagai fasilitator yang dimaksudkan adalah Kepala Desa dapat memberikan fasilitas dalam meningkatkan pelayanan masyarakat melalui pelatihan khusus dengan kurun waktu yang telah ditentukan kepada pegawai demi menunjang peningkatan pelayanan masyarakat. Berdasarkan pengamatan penulis khususnya di Desa Deabeq Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur masih terdapat pegawai yang berpendidikan dibawah standar undang-undang yang dimana seharusnya minimal pendidikan pegawai khususnya di Desa ialah SMA atau setara, dan mempunyai keterampilan dalam menjalankan tugasnya. Selain fasilitas terhadap pegawai, diperlukan juga fasilitas sarana dan prasarana dalam menunjang fasilitas pelayanan.

Sebagian juga fasilitas yang dilakukan dalam Sarana dan Prasarana Kesehatan. Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Desa dapat disimpulkan bahwa peran Kepala Desa dalam memfasilitasi sarana dan prasarana

meningkatkan kesehatan seperti menyediakan lahan untuk pembangunan puskesmas sudah berperan cukup baik, seperti apa yang dikatakan Kepala Desa untuk meningkatkan kesehatan didesanya sudah disetujui oleh Kabupaten Kutai Timur untuk menyumbangkan dana dalam pembangunan puskesmas tersebut. Dan sampai saat ini Desa Deabeq sudah memiliki Pusban dan Posyandu. Selanjutnya pada saat penulis mendatangi Puskesmas menanyakan perihal keadaan Sarana dan Prasarana bidang kesehatan kepada Bapak Habibi selaku Kepala Pusban Desa Deabeq menjelaskan bahwa yang merupakan hasil kerja sama dengan Pemerintah Desa yang mana program tersebut dari instuksi dari Dinas Kesehatan Kutai Timur, yaitu:

1. Melalui posyandu, memberikan imunisasi kepada anak-anak usia wajib imunisasi serta bersama PKK Desa Deabeq memberikan penyuluhan tentang pentingnya imunisasi bagi anak-anak.
2. Membantu Pemerintah Desa Deabeq dalam rangka meningkatkan kesehatan warga, khususnya masyarakat Desa Deabeq.

Pada dasarnya pegawai sudah cukup puas dengan fasilitas yang diberikan di kantor akan tetapi transportasi saja yang belum merata dan jika dalam pengambilan keputusan Kepala Desa sudah mengikutsertakan pegawainya. Kemudian Kepala Desa sebagai pemimpin juga harus dapat memberikan arahan-arahan atau petunjuk guna meningkatkan pelayanan masyarakat.

Dari segi kualitas pegawai serta sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan dan disediakan oleh pihak Desa masih sangat perlu ditingkatkan hal ini tentunya terkait dengan sejauh mana kualitas pelayanan yang ada dan telah diberikan mampu mengakomodir kebutuhan masyarakat selaku pelanggan agar tercipta standarisasi mutu pelayanan yang baik.

Hasil peneliti dilapangan sarana dan prasarana yang ada secara umum memang cukup lengkap namun kondisi dari sarana yang ada tersebut kurang mendukung karena dari beberapa fasilitas yang ada sudah tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Dalam hal ini maka dapat disimpulkan bahwa Kepala Desa selalu memberikan kesempatan kepada setiap pegawainya untuk menyampaikan pendapatnya, memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada dengan cara melalui pendekatan-pendekatan dan mencari tahu masalah apa yang sebenarnya terjadi serta mencari tahu penyebabnya serta diselesaikan secara musyawarah dan kekeluargaan, memberikan arahan atau petunjuk kepada pegawai apabila ada yang tidak diketahui dan guna meningkatkan pengetahuan para pegawai biasanya Kepala Desa mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan-pelatihan yang biasanya diadakan oleh Kepala Desa yang bekerja sama dengan ITB dan perusahaan yang ada di wilayah Desa Deabeq serta Kepala Desa sudah menjalankan tugasnya yaitu selalu mengikutsertakan pegawainya dalam setiap hal baik keputusan yang akan diambil maupun hal-hal yang lainnya.

### ***Kepala Desa sebagai Regulator***

Adanya aturan yang diatur untuk meningkatkan kerja, yaitu peraturan Desa tentang hari kerja dan jam kerja kantor Desa Deabeq. Bahwa dalam rangka meningkatkan disiplin, tertib, produktivitas, dan efisiensi kerja serta untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dipandang perlu diatur hari kerja dan jam kerja kantor Desa Deabeq. Hari kerja adalah hari dimana perangkat Desa harus melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Jam kerja adalah jam atau waktu dimana Kepala Desa dan perangkat Desa melaksanakan tugas pokok dan fungsinya di Kantor Desa. Hari kerja Kantor Desa ditentukan 5 (lima) hari dalam satu minggu, hari kerja sebagaimana dimaksud adalah hari senin samapai dengan hari jumat. Jam kerja Kantor Desa Deabeq ditentukan sebagai berikut:

- a. Hari senin sampai dengan hari kamis masuk : Jam 08.00 WIB Istirahat : Jam 12.00 – 12.45 WIB Jam pulang : 15.00 WIB.
- b. Hari jum'at masuk : Jam 08.00 WIB Istirahat : Jam 11.45 – 13.00 WIB Jam pulang : Jam 14.30 WIB.

### ***Pembinaan dan Pengawasan***

1. Dalam mewujudkan tertib hari kerja dan jam kerja Kantor Desa.
2. Kepala Desa melakukan pengawasan atas pelaksanaa hari kerja dan jam kerja.
3. Dalam rangka tertib administrasi Kepala Desadan Perangkat Desa harus mengisi daftar hadir.
4. Dilakukan satu kali pada saat masuk kerja dan satu kali pada saat pulang kerja.
5. Kepala Desa berkewajiban menyusun rekapitulasi daftar hadir perbulan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja pada bulan berikutnya.

Sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan Kepala Desa Deabeq ini. Pelaksanaan hari kerja dan jam kerja Kantor Desa Deabeq mulai berlaku efektif pada saat diundangkan. Peraturan Kepala Desa Deabeq ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Kepala Desa ini dengan penempatannya dalam Berita Desa Deabeq. Ditetapkan di Desa Deabeq pada tanggal 1 September 2015 Kepala Desa Deabeq.

Dapat dikatakan bahwa Kepala Desa sudah melaksanakan kepemimpinannya dengan baik yaitu dengan adanya kebijakan dan peraturan kepada setiap pegawai untuk mengemukakan ide-ide dan pendapat serta Kepala Desa yang dituntut untuk mampu menyerap dan mengemukakan pendapat yang sudah disampaikan oleh pegawainya dengan mengambil tindakan yang adil dan sebijaksana mungkin dengan mempertimbangkan secara menyeluruh setiap pendapat yang disampaikan pegawai agar tersampaikan dengan tepat dan ada interaksi secara menyeluruh.

Kepala Desa dituntut untuk aktif dan mendekati diri dengan pegawai selain itu Kepala Desa juga harus mampu mengevaluasi pendapat-pendapat yang telah disampaikan oleh pegawai dengan caranya menyampaikan kembali pendapat



yang telah disampaikan dengan baik dan mampu menanggapi dengan adanya timbal balik yang dilakukan oleh Kepala Desa.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilapangan dengan hasil wawancara yang ada bahwa Kepala Desa kurang memaksimalkan perannya dalam hal kebijakan serta masih memiliki kelemahan dalam menjalin hubungan dengan pegawainya, hal ini terbukti dari hasil wawancara dari narasumber yang menyebutkan bahwa kepala desa dalam hal ini perlu meningkatkan hubungan dengan bawahannya agar tercipta kesinambungan dalam menjalankan roda pemerintahan khususnya didesa Diabeq. Dengan demikian akan berdampak buruk terhadap peningkatan pelayanan publi. Disamping itu tetntu juga akan berpengaruh dalam pengambilan keputusan yang berkaitan penyusunan struktur desa, perancangan program dan membahas kebijakan di Desa Deabeq, sehingga apa yang menjadi rancangan aturan-aturan yang ada di Desa Deabeq kurang berjalan maksimal. Bagaimanapun Kepala Desa dituntut untuk mampu memahami dan menyerap serta menyampaikan aspirasi serta mengerti apa yang diinginkan oleh pegawainya terlebih lagi apa yang diinginkan masyarakat, atau dengan bahasa lain jika Kepala Desa saja jarang melakukan komunikasi dengan para pegawainya maka bagaimana bisa meningkatkan pelayanan publik. Namun disisi lain berdasarkan apa yang peneliti lihat dilapangan bahwa Kepala Desa sudah memberikan keterbukaan dan tanggapan yang baik bagi pegawai yang ingin menyampaikan pendapatnya dan hal ini biasanya dilakukan pada saat rapat koordinasi dan evaluasi, namun hal ini masi dianggap kurang memberik dampak yang maksimal dalam meningkatkan pelayanan publik.

### ***Kepala Desa sebagai Motivator***

Kepala Desa sebagai motivator baru dapat meberikan motivasi kepada para pegawainya, serta dapat mengatur lingkungan fisik dan suasana kerja dalam rangka menumbuhkan motivasi pegawai tersebut dalam melaksanakan tugasnya.

Meningkatkan motivasi kerja pegawai tidak hanya dengan cara memberikan penghargaan saja namun dengan hal-hal yang sederhana saja bisa turut menumbuhkan motivasi kerjanya seperti yang telah dilakukan oleh Kepala Desa Deabeq yaitu dengan cara memeberikan pujian walaupun hanya sekedar ucapan yang sederhana tetapi memiliki dampak yang cukup besar bahwa atinya Kepala Desa dianggap perhatian terhadap pegawainya apabila mereka dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sangat baik.

Setiap tenaga kerja pegawai memiliki karakteristik khusus yang berbeda satu sama lain, sehingga memerlukan perhatian dan pelayanan khusus pula dari pemimpinnya. Perbedaan tenaga kerja tidak hanya dalam bentuk fisik, tetapi dalam kondisi fisiknya, misalnya pelayanan. Kepala Desa harus memperhatikan pelayanan para tenaga kepegawaian dan faktor-faktor yang berpengaruh.

Para tenaga kerja akan bekerja lebih giat apabila kegiatan yang dilakukannya menarik dan menyenangkan, pemberian hadiah lebih baik dari pada

hukuman, namun sewaktu-waktu hukuman juga diperlukan. Kepala Desa harus mampu memenuhi kebutuhan tenaga kepegawaian dengan cara memperhatikan kondisi fisiknya, memberikan rasa aman, menunjukkan Kepala Desa memperhatikan mereka, mengatur pengalaman sedemikian rupa sehingga setiap pegawai pernah memperoleh kepuasan dan penghargaan.

Peran Kepala Desa sebagai motivator masih dinilai kurang dalam implementasinya karena adanya tuntutan-tuntutan pegawai yang masih belum terpenuhi. Meski Kepala Desa telah melakukan beberapa hal seperti pelatihan yang disebutkan pada penjelasan sebelumnya namun hal ini tidak berpengaruh signifikan terhadap pegawai. Dan dengan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Kepala Desa belum menciptakan kemistri terhadap pegawai atau bawahannya,

Peran Kepala Desa dalam memberikan motivator dinilai perlu ditingkatkan, oleh sebab itu Kepala Desa perlu mengetahui dan tanggap atas apa yang dibutuhkan pegawai dan bagaimana pegawai diperlakukan.

Selain itu untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara memberikan teguran kepada pegawai yang terlambat masuk kantor sehingga dapat meningkatkan kinerjanya sehingga dapat memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya dan menghasilkan pekerjaan yang maksimal serta tepat waktu.

Dari hasil pengamatan peneliti di lapangan bahwa ditemukan permasalahan mengenai disiplin waktu dimana yang seharusnya pegawai datang pada jam 08.00 dan pulang jam 15.00 yang sesuai dengan peraturan tetapi yang terjadi di lapangan peneliti melihat bahwa ada beberapa pegawai yang datang di atas jam 08.00 dengan berbagai alasan pribadi seperti mengantar anak sekolah, sarapan dan lainnya serta pulang lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan. Dengan kurangnya disiplin pegawai maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga kurang maksimal seperti terhambatnya urusan administrasi.

Berdasarkan fenomena di atas dapat ditarik benang merah bahwa dalam menjalankan tugas fungsi pegawai masih jauh dari kata efektif serta peran Kepala Desa terlaksana masih kurang memberi dampak yang positif terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Masalah tersebut dianggap penting untuk menjadi prioritas Kepala Desa kedepan untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam meningkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Peran Kepala Desa khususnya dalam memberi motivator kepada pegawai perlu ditingkatkan karena bagaimanapun kepala desa sebagai pemangku jabatan tertinggi di Desa mempunyai tanggung jawab secara keseluruhan terhadap pelaksanaan Pemerintahan di Desa. Peran Kepala Desa sebagai motivator bisa dianggap belum berjalan maksimal jika dikaitkan dengan masalah yang muncul seperti yang telah dipaparkan di atas. Keterlibatan semua pihak dalam sebuah sistem pemerintahan khususnya Pemerintahan di Desa dapat menjadi salah satu kunci untuk memecahkan masalah tersebut. Karena tuntutan masyarakat khususnya dalam bidang pelayanan akan semakin meningkat kedepannya.

***Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Deabeq Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur***

***Faktor-Faktor Pendukung***

Adapun faktor pendukung atau unsur kekuatan dari Peran kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Desa Deabeq adalah tersediannya Kantor Desa cukup memadai dan fasilitas kantor seperti komputer dan alat-alat elektronik yang tersedia sangat membantu kelancaran pelayanan dalam mengurus administrasi Kartu Kelurga (KK) dan membuat suara-surat yang lainnya, dan pegawainya cukup disiplin walau ada beberapa keterbatasan kemampuan. Peran Pemerintah Desa yang paling utama ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan tersebut terdiri atas pelayanan publik, pelayanan pembangunan, dan pelayanan perlindungan. Pemberian pelayanan tersebut ditujukan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

***Faktor-Faktor Penghambat***

Kurangnya insentif atau gaji honorer berdampak pada kinerja staf kantor. Pada dasarnya masalah intensif yang dihadapi aparatur Desa sangatlah kurang sehingga sebagian besar aparatur Desa yang ada dibawah Kepala Desa Deabeq mengalihkan prioritas utama pekerjaannya untuk bertani dan berkebun.

Secara teori tingkat pendidikan sangat mempengaruhi kinerja dalam menjalankan kegiatan pemerintahan. Demikian halnya dengan aparatur Desa Deabeq tingkat pendidikan kebanyakan masih rendah. Tingkat pendidikan Aparatur Pemerintah Desa memiliki yang relatif masih rendah dan mempengaruhi kinerja dari aparatur Pemerintah Desa itu sendiri dalam melaksanakan serta meningkatkan pelayanan.

Pegawai di Desa Deabeq sesuai dengan Tabel 4.4 dapat dikatakan bahwa tingkat pendidikan pegawai di dominasi pada tingkat SMA saja. Hal ini menjadi salah satu penghambat utama dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat karena dalam memahami segala kebijakan terkesan lamban dan butuh waktu yang lama. Oleh karenanya masalah ini menjadi menghambat dalam peningkatan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Peran Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Desa Deabeq untuk faktor penghambat dari Desa Deabeq tersebut melalui hasil penelitian memiliki faktor penghambat, Dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat, tentu ada faktor-faktor yang menjadi hambatan yang dihadapi oleh Kepala Desa sebagai penanggung jawab segala kegiatan kantor. Faktor-faktor penghambat yang dihadapi oleh setiap Kepala Desa umumnya tidaklah sama, karena tergantung dari sumber daya yang dimiliki, dan peran Kepala Desa itu sendiri.

Faktor penghambat Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan masyarakat yaitu Kepala Desa sebagai pelayanan masyarakat, Kepala Desa merasa kesulitan dalam memahami sifat atau karakter pegawai sehingga kesulitan

pula dalam meningkatkan pelayanan masyarakat. Kemudian persoalan pendekatan pada tokoh-tokoh terdahulu sangat kurang di lakukan oleh Kepala Desa, sebagai rujukan dan diambil arahan serta dorongan untuk menopang berjalannya kegiatan Desa, dan faktor penghambat berikutnya adalah komunikasi yang kurang intens pada masyarakat dalam hal menyampaikan agenda kegiatan serta kurang melibatkan masyarakat dalam mengambil kebijakan. Terbatasnya pegawai yang memahami aite dan kurang pahamnya pegawai dalam bidang administrasi Desa.

Dari berbagai faktor penghambat dalam meningkatkan pelayanan masyarakat yang telah dijelaskan diatas. Maka Kepala Desa selaku pemangku jabatan perlu energi yang ekstra dalam memecahkan persoalan tersebut. Karena bagaimanapun peran Kepala Desa sangat berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan baik sebagai fasilitator, regulator, dan motivator.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Kepala desa sebagai fasilitator, yang dimaksudkan adalah Kepala Desa dapat memberikan fasilitas dalam meningkatkan pelayanan masyarakat melalui pelatihan khusus dengan kurun waktu yang telah ditentukan kepada pegawai demi menunjang peningkatan pelayanan masyarakat. Di Desa Deabeq kecamatan muara wahau kabupaten kutai timur masih terdapat pegawai yang berpendidikan dibawah standar undang-undang yang dimana seharusnya minimal pendidikan pegawai khususnya di desa ialah SMA atau setara, dan mempunyai keterampilan dalam menjalankan tugasnya,
2. Kepala Desa sebagai Regulator, adanya aturan yang diatur untuk meningkatkan kerja, yaitu peraturan Desa tentang hari kerja dan jam kerja kantor Desa Deabeq. Bahwa dalam rangka meningkatkan disiplin, tertib, produktivitas, dan efisiensi kerja serta untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dipandang perlu diatur hari kerjadan jam kerja kantor Desa Deabeq. Hari kerja adalah hari dimana perangkat Desa harus melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Jam kerja adalah jam atau waktu dimana Kepala Desa dan perangkat Desa melaksanakan tugas pokok dan fungsinya di Kantor Desa. Hari kerja Kantor Desa ditentukan 5 (lima) hari dalam satu minggu, hari kerja sebagaimana dimaksud adalah hari senin sampai dengan hari jumat. Jam kerja Kantor Desa Deabeq ditentukan sebagai berikut:
  - a. Hari senin sampai dengan hari kamis masuk : Jam 08.00 WIB Istirahat : Jam 12.00 – 12.45 WIB Jam pulang : 15.00 WIB.
  - b. Hari jum'at masuk : Jam 08.00 WIB Istirahat : Jam 11.45 – 13.00 WIB Jam pulang : Jam 14.30 WIB.

Diluar hari dan jam kerja bila ada kerja diluar jadwal maka dikeluarkan perintah kerja oleh Kepala Desa. Tata cara penerbitan perintah kerja diatur dalam peraturan terdiri. Namun dalam pelaksanaan masih banyak pegawai yaang datang tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan dengan berbagai macam alasan. Maka hal ini sangat menghambat dalam

meningkatkan pelayanan publik khususnya di Desa Deabeq. Inilah salah satu dampak dari kurang maksimalnya peran regulator kepala Desa Deabeq

3. Kepala Desa sebagai Motivator, mengandung arti bahwa Kepala Desa harus menjalin komunikasi yang aktif terhadap bawahannya agar tidak terjadi kesenjangan antara atasan dalam hal ini Kepala Desa dengan bawahannya maupun masyarakat secara langsung dalam rangka peningkatan pelayanan masyarakat. Namun dengan pengamatan penulis menemukan bahwa komunikasi yang dilakukan Kepala Desa di desa Deabeq belum secara maksimal. Hal ini dapat dilihat pada ketidak seragaman visi-misi dalam meningkatkan pelayanan masyarakat yang dijalankan oleh Kepala Desa Deabeq dengan pegawainya kurangnya komunikasi (diskomunikasi).
4. Adapun faktor pendukung dalam menjalankan peran kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik diantaranya masyarakat sangat antusias dalam ikut serta dalam membangun desa diabeq. Hal ini dapat dilihat dari keikutsertaan masyarakat dalam mendukung program-program pemerintah di Desa Deabeq. Serta tingginya tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah Desa deabeq. Hal ini dikarenakan pemerintah Desa Deabeq telah menyelesaikan berbagai konflik yang terjadi ditengah-tengah masyarakat. Sementara itu adapun faktor penghambat dalam menjalankan roda pemerintahan di desa deabeq, diantara yang sangat berpengaruh yaitu tingkat pendidikan pegawai desa yang kurang menunjang karena hanya rata-rata tingkat pendidikan hanya SMP dan SMA. Dengan demikian maka dalam rangka peningkatan pelayanan berjalan lamban. Serta mempengaruhi pula pelaksanaan peran-peran kapala desa.

### **Saran**

1. Dari tiga peran Kapala Desa yaitu peran sebagai fasilitator, regulator, dan motivator. Diantara tiga peran tersebut peran Kepala Desa dalam hal motivator dinilai sangat lemah, maka kedepan Kepala Desa khususnya di Desa Deabeq perlu malakukan evaluasi terhadap perannya memberi motivator kepada pegawai dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Semangat dan kerarakteristik pegawai kedepan perlu mendapatkan perhatian utama dari Kepala Desa, karena pegawai Desa merupakan orang yang pertama yang bersentuhan langsung kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.
3. Untuk peningkatan mutu pelayanan Desa harus merekrut pegawai/staf yang berkopeten dibidangnya masing-masing, sehingga akan tercipta pelayanan yang efektif dan efisien.
4. Untuk mendukung berjalannya pelayanan yang cepat Kepala Desa harus mampu menyediakan fasilitas yang memadai untuk menopang pembangunan Desa Deabeq. Serta menjaga hubungan pada bawahan agar tetap konsisten mengapdi untuk Desa Deabeq.

**Daftar Pustaka**

Gunawan, Adi, 2003, *Kamus Praktis Bahasa Indonesia*. Surabaya: Kartika.

Moenir, H.A.S, 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia..* Jakarta: PT. Bumi Aksara

Nurcholis,Hanif, 2011. *Pertumbuhan Dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: Penerbit Elangga.

Rahmayanty, Nina, 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*.Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rivai, Veithzal, 2006. *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. Jakarta:Rajawali Press.

Widjaja,HAW, 2003. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi Yang Asli, Bulat Dan Utuh*. Jakarta: PT. Raja Grapindo Persada.

**Dokumen:**

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan