

PERAN KEPALA DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SUKOULYO KECAMATAN LONG IRAM KABUPATEN KUTAI BARAT

Yeni Agustina¹

Abstrak

Yeni Agustina, Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukomulyo Kecamatan Long Iram Kabupaten Kubar. Di bawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Adam Idris, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Dr. Enos Paselle, M. AP selaku Dosen Pembimbing II.

Tujuan dari penelitian untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran kepala desa dalam pelayanan publik di Kantor Desa Sukomulyo Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat dan untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang menghambat peran kepala desa dalam pelayanan publik di Kantor Desa Sukomulyo Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini adalah : 1. Peran Fungsional: a. Inovator; b. Koordinator; c. Evaluator; d. Motivator; 2. Peran Pemelihara yaitu Koordinator; 3. Kendala-kendala apa saja yang menghambat peran kepala desa dalam pelayanan publik di Kantor Desa Sukomulyo Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer melalui teknik Purposive Sampling dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif

Kesimpulan dari penelitian ini adalah peran kepala desa dalam pelayanan publik di Kantor Desa Sukomulyo Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat sudah terlaksana namun belum maksimal. Dapat dikatakan belum maksimal karena ada perannya yang belum terlaksana yaitu peran evaluator. Serta peran kepala desa dalam pelayanan publik ini tidak berjalan dengan baik karena terkendala beberapa hal diantaranya faktor dari aparaturnya sendiri dan juga kurangnya partisipasi dari masyarakatnya sendiri.

Kata Kunci : Peran Kepala Desa, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai upaya peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang. Tetapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas SDM pelayanan, mengingat bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : yeniagustina000@gmail.com

pelayanan memiliki peran strategis sebagai pendorong (*key leverage*) dari reformasi birokrasi. Lemahnya dan rendahnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan pada satu sisi dapat dipahami bahwa pemerintah sebagai pelayan publik masih mengalami ketidakberdayaan. Ketidakberdayaan ini tidak saja menghinggapi pemerintahan pada level pusat dan daerah tetapi juga dialami oleh pemerintahan dalam level yang terkecil yakni Desa. Dalam undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 menjelaskan segala sesuatu yang berkaitan dengan desa baik dari segi wilayah maupun sampai pemerintah desanya. Pada uraian tersebut membuktikan bahwa masyarakat desa maupun kelompok bahkan individu-individu sekalipun memerlukan layanan dan harus disadari bahwa banyak sisi kehidupan sehari-hari yang erat kaitannya dengan fungsi layanan yang diemban oleh pemerintah desa, mulai dari pelayanan administratif sampai dengan penyediaan berbagai fasilitas umum lainnya.

Kantor Desa Sukomulyo adalah salah satu instansi yang menjalankan pelayanan publik dimana dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai masalah seperti kurang maksimalnya pelaksanaan peran kepala desa, kurangnya kesadaran dari para aparatur desa terhadap kedisiplinan, kurangnya partisipasi masyarakat terhadap kebijakan yang dibuat serta sarana dan prasarana desa tidak dimanfaatkan dengan baik.

Dari permasalahan inilah yang melatar belakangi penulis untuk mengangkat judul “Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukomulyo Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran kepala desa dalam pelayanan publik di Kantor Desa Sukomulyo Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat ?
2. Kendala-kendala apa saja yang menghambat peran kepala desa dalam pelayanan publik di Kantor Desa Sukomulyo Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran kepala desa dalam pelayanan publik di Kantor Desa Sukomulyo Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendalayang menghambat peran kepala desa dalam pelayanan publik di Kantor Desa Sukomulyo Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat.

KERANGKA DASAR TEORI

Perilaku Organisasi

Menurut Kelly (dalam Thoha 2004:8) perilaku organisasi dapat dirumuskan sebagai suatu sistem studi yang bersifat organisasi seperti misalnya: bagaimana

organisasi dimulai, tumbuh, berkembang dan bagaimana pengaruhnya terhadap anggota-anggota sebagai individu, kelompok-kelompok pemilih, organisasi-organisasi lainnya, dan institusi-institusi yang lebih besar.

Peran

Robbins (2003:304) Peran adalah seperangkat pola perilaku yang diharapkan dikaitkan pada seseorang yang menduduki suatu posisi tertentu dalam suatu unit sosial.

Kepala Desa

Menurut Nurcholis (2011:74) Kepala Desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Dalam melaksanakan tugasnya kepala desa mempunyai wewenang:

- a. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD.
- b. Mengajukan rancangan peraturan desa
- c. Menetapkan peraturan desa yang telah mendapat persetujuan BPD
- d. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APBDesa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD
- e. Membina kehidupan masyarakat desa
- f. Membina perekonomian desa
- g. Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif
- h. Mewakili desanya didalam dan diluar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai peraturan perundang-undangan
- i. Melaksanakan wewenang lain sesuai peraturan perundang-undangan.

Nurcholis (2011:74) juga mempertegas bahwa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepala desa mempunyai kewajiban :

- a. Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- b. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- c. Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat;
- d. Melaksanakan kehidupan demokrasi;
- e. Melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme;
- f. Menjalankan hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintah desa;
- g. Mentaati dan menegakkan seluruh peraturan perundang-undangan;
- h. Menyelenggarakan administrasi desa dengan baik;
- i. Melaksanakan dan mempertanggungjawabkan pengelolaan keuangan desa;
- j. Melaksanakan urusan yang menjadi wewenang desa;
- k. Mendamaikan perselisihan masyarakat didesa;

- l. Mengembangkan pendapatan masyarakat dan desa;
- m. Membina, mengayomi dan melestarikan nilai-nilai sosial budaya dan adat-istiadat;
- n. Memberdayakan masyarakat dan kelembagaan didesa;
- o. Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup.

Pelayanan Publik

Menurut Santosa, 2008:55 Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Jenis Pelayanan

Berdasarkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, pengambilan dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.
2. Pelayanan barang adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa kegiatan penyediaan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya.
3. Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan setelah terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011:93) persepsi dan harapan inilah yang mendasari munculnya dan digunakan sebagai dasar skala SERVQUAL, yang didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu :

- a. Tangibility, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi;

- b Realibility, kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan.
- c Responsiveness, yaitu kemampuan para staff untuk membantu pengguna pelayanan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d Assurance mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e Emphaty, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pengguna pelayanan.

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan;
2. Waktu penyelesaian;
3. Biaya pelayanan;
4. Produk pelayanan;
5. Sarana dan prasarana;
6. Kompetensi petugas pelayanan.

Peran Pemimpin dalam Pelayanan Publik

Sinambela (2010:106) mengatakan bahwa salah satu peranan pemimpin dalam meningkatkan pelayanan publik adalah melalui pemotivasian bawahan. Tinggi rendahnya motivasi kerja seseorang pegawai dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya lingkungan tempat kerja. Oleh sebab itu pemimpin harus dapat menciptakan suasana yang harmonis yang dapat menciptakan, mendorong atau menimbulkan motivasi kerja yang tinggi. Lingkungan yang dapat menciptakan motivasi kerja seseorang adalah hubungan antara atasan dengan bawahan yang lazim disebut hubungan vertikal dan hubungan antar sesama bawahan atau sering disebut hubungan horizontal.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional adalah suatu abstraksi dari kejadian yang menjadi sasaran penelitian dan juga memberi batasan tentang luasnya ruang lingkup penelitian. Definisi konsepsional dalam penelitian ini adalah Peran kepala desa dalam pelayanan publik adalah serangkaian pola perilaku yang terjadi akibat adanya jabatan atau posisi sebagai kepala desa yang dimaksudkan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dimana dalam pemberian pelayanan disesuaikan dengan tuntutan sebagai pemberi pelayanan yang mempunyai peran fungsional dan peran pemelihara dalam proses pelayanan itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif, yaitu suatu penelitian yang berusaha mendeskriptifkan suatu peristiwa/fenomena secara sistematis sesuai dengan apa adanya.

Fokus Penelitian

1. Peran Fungsional :
 - a. Inovator
 - b. Koordinator
 - c. Evaluator
 - d. Motivator
2. Peran Pemelihara
 - a. Komentator
3. Kendala-kendala apa saja yang menghambat peran kepala desa dalam pelayanan publik di Kantor Desa Sukomulyo Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat.

Sumber Data

Dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi atau data-data yang dianggap perlu dan mendukung, maka akan dibutuhkan informasi yang ditentukan menggunakan teknik *Purposive Sampling* dan *Snowball Sampling*. Adapun yang menjadi key-informan adalah Sekretaris desa dan yang menjadi informan adalah aparatur desa dan beberapa masyarakat Desa Sukomulyo.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk penulisan skripsi ini, penulis dalam mengumpulkan data menggunakan beberapa cara atau teknik sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku – buku sebagai bahan referensi.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
 - a. Observasi, merupakan suatu metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan lapangan.
 - b. Wawancara, merupakan salah satu tehnik mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada seorang informan atau seorang ahli yang berwenang dalam suatu masalah.
 - c. Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data berdasarkan dokumen-dokumen, foto-foto dan arsip yang relevan sebagai sumber data.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dengan menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri atas empat komponen, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. Kondensasi Data, merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraskan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris lainnya.
2. Penyajian Data, yaitu sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi.
3. Penarikan Kesimpulan, Kesimpulan mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan data di lapangan, pengkodeannya, penyimpanannya, dan metode ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan- tuntutan pemberi dana, tetapi seringkali kesimpulan itu telah dirumuskan sebelumnya sejak awal, sekalipun seorang peneliti menyatakan telah melanjutkannya “secara induktif”.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Desa Sukomulyo merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat yang secara administratif memiliki wilayah dengan luas 654 Ha. Daerah tersebut terdiri dari daerah rawa dan pegunungan yang digunakan untuk sawah, perkebunan dan pemukiman. Desa Sukomulyo secara administratif memiliki batas- batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : Long Daliq
2. Sebelah Selatan : Long Iram Kota
3. Sebelah Timur : Tukul Lama
4. Sebelah Barat : Long Iram Bayan.

Desa Sukomulyo pada tahun 2014 memiliki jumlah penduduk sebesar 1.360 Jiwa, dengan kondisi jumlah penduduk laki-laki sebanyak 705 Jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 655 jiwa. Jumlah Kepala Keluarga yang ada sebanyak 440 KK yang tersebar di 9 RT yang ada. Masyarakat Desa Sukomulyo sebagian besar terdiri dari Suku Jawa, namun ada beberapa suku lainnya diantaranya Suku Banjar, Suku Dayak dan Suku Bugis. Dari segi keagamaan mayoritas penduduk Desa Sukomulyo beragama islam namun ada pula sebagian kecil yang beragama kristen maupun katolik.

Peran Fungsional

Inovator

Inovator adalah seseorang yang menghasilkan suatu “produk” dari kreativitas. Ditinjau dari segi administrasi, inovasi berarti temuan baru, metode

baru, sistem baru, dan yang terpenting cara berpikir baru. Dengan demikian, dalam memainkan perannya selaku inovator, kepala desa harus menjadi sumber dari hal-hal baru yang dikemukakan diatas. Dari segi inovasi kepala desa menghasilkan gagasan baru yaitu dibebaskannya biaya administrasi serta dari segi pembangunan dibangunnya pasar tradisional dan gedung sekolah TK yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Koordinasi

Menurut Terry (dalam Hasibuan, 2007:85), koordinasi adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan. Ada dua jenis koordinasi yaitu sebagai berikut: 1) Koordinasi vertical yaitu menunjukkan pengembangan hubungan-hubungan yang efektif dan yang disatupadukan diantara kegiatan-kegiatan pada tingkat-tingkat organisasi yang berlainan; 2) Koordinasi horizontal adalah pengembangan hubungan-hubungan yang lancar diantara individu-individu atau kelompok-kelompok pada tingkat yang sama.

Koordinasi yang seharusnya terjadi baik secara vertical maupun secara horizontal sudah disarankan oleh pihak BPD (Badan Permusyawaratan Desa) untuk dilaksanakan setiap bulannya. Hal ini ditujukan agar mempermudah setiap kegiatan yang dijalankan. Baik antar anggota pemerintah desa, anggota dengan kepala desa maupun kepala desa dengan lembaga lainnya. Namun koordinasi yang telah disarankan oleh pihak BPD (Badan Permusyawaratan Desa) tidak pernah terlaksana dengan alasan kesibukan dri masing-masing anggota.

Evaluator

Menurut Robert dan Angelo (2005:78) Evaluator adalah menguji pencapaian kelompok dengan berbagai kriteria seperti logika dan kepraktisan. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa jauh kinerja para aparatur dan bagaimana hasilnya diukur dengan sasaran yang ingin dicapai.

Evaluasi digunakan untuk mengukur suatu tindakan apakah sesuai dengan target yang diinginkan atau tidak. Namun hal ini tidak dilakukan oleh Kepala Desa Sukomulyo. Evaluasi rutin per tiga bulan mengenai kinerja yang dilakukan selama tiga bulan ini pun juga tidak berjalan. Hal ini kembali terjadi akibat faktor kesibukan dari masing-masing anggota pemerintah desa yang tidak dapat menghadiri evaluasi rutin sehingga tidak pernah diadakan evaluasi tersebut.

Motivator

Herzberg (dalam Siagian, 2009:290) adalah satu pakar yang mengembangkan teori motivasi yang dikenal dengan "Model Dua Faktor" dari motivasi itu sendiri, yaitu faktor Motoivasional dan faktor pemeliharaan. Yang dimaksud dengan faktor motivasiaonal adalah hal-hal pendorong berprestasi yang

sifatnya intrinsik, yang berarti bersumber dari dalam diri seseorang, sedangkan yang dimaksud dengan faktor pemeliharaan adalah faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik yang berarti bersumber dari luar diri seseorang, misalnya dari organisasi, tetapi turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan kekaryaan.

Motivasi hal yang sangat diperlukan dalam suatu organisasi. Karena motivasi yang membantu menumbuhkan semangat dan kinerja. Begitu pula dengan Kepala Desa Sukomulyo yang selalu memberikan semangat serta dorongan terhadap para aparaturnya dalam menjalankan setiap tugasnya masing-masing.

Komentator

Komentator adalah seseorang yang memberikan serangkaian penuturan fakta, pendapat, atau hasil pengamatan yang menandung kritik maupun tanpa kritik. Dimana komentator dapat menyampaikan komentarnya baik secara lisan maupun tulisan. Robert dan Angelo (2005:78)

Komentar yang berbentuk pendapat yang berisikan kritikan maupun tanpa kritik selalu dilakukan oleh Kepala Desa Sukomulyo. Kepala desa selalu mengomentari aparaturnya yang tidak bekerja dengan baik bahkan kepala desa tidak segan-segan member hukuman bahkan memecat aparaturnya nyan melanggar kode etik dalam bekerja.

Kendala-Kendala dalam Pelaksanaan Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik

Eksternal

Kendala-kendala yang dihadapi dari pelaksanaan peran kepala desa dalam pelayanan publik terkait dengan rendahnya tingkat pendidikan para pemerintah desa yang sebagian besar hanya lulusan SD. Sehingga tugas yang diperoleh dari jabatannya baik sebagai kepala desa, sekretaris desa, bendahara desa dan aparatur lainnya hanya dikerjakan sesuai kemampuan yang ada dan pengetahuan seadanya pula. Oleh sebab itu masih banyak tugas-tugas yang kurang berjalan dengan baik. Kemudian kurangnya kesadaran dari para aparatur desa untuk meningkatkan kedisiplinan.sehingga menghambat bahkan mengganggu proses administrasi yang ada.

Eksternal

Selain kendala internal, ada pula kendala eksternal yang menghambat peran kepala desa dalam pelayanan publik yaitu partisipasi yang kurang dari masyarakat dalam setiap program maupun kebijakan yang dibuat oleh kepala desa. Kemudian juga faktor ekonomi yang mempengaruhi kedisiplinan para aparatur desa, karena sebagian besar dari aparatur desa lebih memilih untuk mencari kerja sampingan untuk memperoleh hasil lebih. Karena hasil dari menjadi aparatur desa sangat

tidak mencukupi. Dan kendala yang terakhir adalah faktor tenaga listrik. Karena di Desa Sukomulyo listrik hanya tersedia pada malam hari sehingga hal ini menghambat proses pelayanan administrasi.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran fungsional kepala desa dalam pelayanan publik :
Pelaksanaan peran kepala desa dalam pelayanan publik baik sebagai inovator, komentator, dan motivator dalam pelayanan publik sudah terlaksana dengan cukup baik . Seperti peran motivator yang dijalankan kepala desa sudah berjalan dengan baik. Dimana para aparaturnya sangat merasa termotivasi dengan pimpinannya. Namun pada peran evaluator dan koordinator ini berjalan namun masih jauh dari kata maksimal. Hal ini akibat kurangnya pengetahuan dari kepala desa itu sendiri. Akan tetapi peran-peran yang terlaksana sudah membuat perubahan secara positif untuk kemajuan desanya baik dibidang pembanguana maupun dibidang administrasi desa.
2. Peran pemelihara kepala desa dalam pelayanan publik :
Dalam peran pemelihara kepala desa dalam pelayanan publik yaitu peran sebagai komentator sudah berjalan baik dengan cukup baik. Kepala desa dapat memberikan komentar maupun nasehat terhadap masyarakatnya namun kepala desa tidak bisa menerimanya nasehat maupun komentar dari para aparaturnya maupun masyarakatnya.
3. Adapun kendala dari pelaksanaan peran kepala desa dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut :
 - a. Internal
Kendala yang dihadapi disini adalah rendahnya tingkat pendidikan pemerintah desa mulai dari kepala desa beserta aparaturnya yang mengakibatkan terbatasnya pengetahuan secara akademik. Selain itu kurangnya kesadaran dari para aparatur desanya sendiri akan kedisiplinan dalam bekerja, sehingga menghambat proses pelayanan yang ada.
 - b. Eksternal
Kurangnya partisipasi dari masyarakat untuk setiap program maupun kebijakan yang dibuat oleh kepala desa, sehingga program maupun kebijakan yang dibuat tidak berjalan dengan baik. Kemudian adalah faktor ekonomi para pemerintah desa yang menyebabkan berkurangnya tingkat kedisiplinan dari para aparatur desa karena para aparatur desa memilih untuk mencari penghasilan tambahan diluar penghasilannya sebagai aparatur desa. Dan juga faktor tenaga listrik yang ada di Desa Sukomulyo hanya pada siang hari, sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat karena pelayanan hanya dapat dilakukan pada malam hari.

Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu dan manfaat penelitian dari penelitian serta untuk Kepala Desa Sukomulyo adalah :

1. Diharapkan kepala desa tegas dalam melaksanakan perannya terutama dalam perannya sebagai evaluator dan koordinator. Karena berdasarkan hasil penelitian perannya sebagai evaluator dan koordinator ini tidak berjalan dengan baik
2. Sebaiknya untuk setiap kebijakan ataupun program yang dibuat disosialisasikan kepada masyarakat agar masyarakat mengerti dan dapat mengikutinya dengan baik.
3. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat baik dibidang administrasi maupun hal lainnya.
4. Sebaiknya para pemerintah desa lebih memperbanyak pengetahuan dengan mengikuti berbagai pelatihan sehingga dapat menambah wawasan yang dimiliki.

Daftar Pustaka

- AAGN Ari Dwipayana, Abdur Rozaki, dkk. 2003. *Membangun Good Governance di Desa*. Yogyakarta: Institute For Research and Empowerment (IRE) Press.
- Basrowi, dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Bandung: CV Andi.
- Hardiyansyah, H. Dan Arnicun Aziz. 1999. *Ilmu Sosial Dasar*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik (Model, Konsep dan Aplikasi)*. Yogyakarta : Gava Media
- Istianto, Bambang. 2011. *Demokratisasi Birokrasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Kartono Kartini, 2006, *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Kreitner dan Angelo. 2005. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta : Salemba Empat
- Nurcholis, Hanif. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta : Erlangga
- Moleong.2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Moekijat, 2004. *Motivasi dan Pengembangan Manajemen*, Bandung
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Makassar: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Rivai, 2004. *Manfaat Penelitian Kinerja*. Yogyakarta : BPEE.
- Robbins P. Stephen. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Indeks
- Sangkala. 2012. *Dimensi-dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta: Ombak

- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung : Mandar Maju
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Suganda. 2006. *Koordinasi Alat Pemersatu Gerak Administrasi*. Intermedia : Jakarta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sugiyono. 2013 *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, dan Implementasi dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Sumedang : Mandar Maju
- Wibawa, Samodra. 2005. *Reformasi Administrasi (Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik)*. Yogyakarta: Gava Media
- Widjaja. 2002. *Pemerintahan Desa dan Administrasi Desa*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Winardi. 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta : Prenada Media
- Winardi. 2003. *Kepemimpin Dalam Management*. Jakarta : Rineka Cipta.