



Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Menuju Desa Yang Akuntabel (Studi di desa Peresak kecamatan Narmada kabupaten lombok Barat)

Yolanda Alfira Febriana¹, Baiq Yani Rosanti², Hera Sukma Rahmaniah³, Ida Sugiastutik⁴, Elsa Mayora⁵.

¹Universitas Mataram, NTB, Indonesia, yolandayoland11@gmail.com

²Universitas Mataram, NTB, Indonesia, baiqyanirosanti@gmail.com

³Universitas Mataram, NTB, Indonesia, herasukma4@gmail.com

⁴Universitas Mataram, NTB, Indonesia, idasugiastutik@gmail.com

⁵Universitas Mataram, NTB, Indonesia, elsamayora687@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seperti apa Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Menuju Desa Yang Akuntabel terkhususnya di desa Presak, Narmada Kabupaten Lombok Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif Kualitatif, dalam pengambilan data dilakukan dengan turun langsung kelapangan melakukan wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di desa peresak sudah terbilang cukup baik karena dari hasil observasi dan wawancara yang kami lakukan kami menemukan data - data yang menunjukkan bahwa peran kepala desa peresak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju desa akuntabel sudah baik. Dalam hal ini, Ada 3 peran yang dapat meningkatkan pelayanan publik: (1) peran kepala desa (2) perangkat desa, dan (3) sekretaris desa

Kata kunci: Peran kepala desa_1, Meningkatkan_2, _ Pelayanan Publik_3, Akuntabel_4

Abstract: *This research aims to find out what the role of the village head is in improving Quality of Public Services Towards an Accountable Village, especially in Presak village, Narmada, West Lombok Regency. The method used in this research is qualitative descriptive, data collection is carried out by directly conducting interviews and observations. The results of this research indicate that public services in Pesak village are in good condition can be said to be quite good based on the results of our observations and interviews do we find data - data that shows that role the village head insists on improving the quality of public services towards accountable village is good. In this case, there are 3 roles that can improve public services: (1) the role of the village head (2) village officials, and (3) village secretary*

Keywords: Role of village head_1, Improving_2, _Public Services_3, Accountable _4

*Correspondence Address:	yolandayoland11@gmail.com
---------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

Article History	Received	Revised	Published
	31 Desember 2024	26 Februari 2025	27 Maret 2025

PENDAHULUAN | INTRODUCTION

Alasan kami mengambil tema Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Menuju Desa Yang Akuntabel adalah agar kami mengetahui bagaimana peran kepala desa peresak dalam pelayanan publik sehingga menjadi desa yang akuntabel atau pemerintahan baik selain itu kami juga mudah dalam proses penyelesaian artikel ini dalam hal

wawancara karena salah satu anggota kelompok kami berasal dari desa peresak kecamatan narmada kabupaten lombok barat. Peran adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status. Artinya, ketika seseorang menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka ia sedang menjalankan suatu peran. Peran lebih kepada fungsi penyesuaian diri dan sebagai sebuah proses. (Soerjono Soekanto). Kepala desa adalah pemimpin Pemerintah Desa tertinggi yang dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh perangkat desa. Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2014. Peningkatan kualitas adalah proses pergerakan produk yang lebih dekat kepada kesempurnaan. Peningkatan kualitas adalah perbaikan terus-menerus dalam sistem produksi dan layanan. (Joseph dan Edward).

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dalam menawarkan kepuasan meskipun hasil yang terkait pada suatu produk secara fisik (Agung Kurniawan dan Kolter). Desa adalah suatu kesatuan adat atau hukum yang mengikat yang menjadi tempat tinggal masyarakat pada suatu wilayah tertentu, dan berhak mengadakan pemerintahannya sendiri. (Soerjono Soekanto). Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah, berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan/atau hak tradisional yang telah diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014. Akuntabilitas didefinisikan secara sempit sebagai kemampuan untuk memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan “seseorang” atau “sekelompok orang” terhadap masyarakat secara luas atau dalam suatu organisasi.

Akuntabilitas merupakan kewajiban dari pemegang amanat untuk memberikan tanggung jawab, menyajikan, mengungkapkan dan melaporkan seluruh aktivitas pemerintahan kepada pihak yang telah memberi amanah yaitu masyarakat. (Sjahrudin dan Mardiasmo) . Kami melakukan studi ke desa Peresak Kecamatan Narmada karena desa ini merupakan salah satu desa yang ingin kami kaji bagaimana peran kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju desa yang akuntabel karena menurut salah satu anggota kelompok kami yang berasal dari Narmada pelayanan di desa tersebut terbilang cukup baik nah dari itu kami ingin mengetahui secara langsung dengan mengkaji bagaimana peran kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju desa yang akuntabel di desa Peresak Kecamatan Narmada kabupaten lombok barat dan kami akan mewawancarai langsung kepala desa peresak yaitu Bapak Bahri S. I, p. Selaku kepala desa peresak.

METODE | METHOD

Metode Pengumpulan data prosedur dalam mencari, mencatat, dan Mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi Dan wawancara di lapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang Ada di lapangan. Menurut Sugiyono (2010: 338).

Metode pengumpulan data ini Merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari Penelitian adalah mendapatkan data. Metode Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber, dan berbagai cara. Adapun metode pengumpulan data yang Digunakan dalam melakukan hal ini adalah :

a) Observasi

Observasi adalah suatu aktivitas pengamatan mengenai suatu objek Tertentu secara cermat dan secara langsung di lokasi penelitian tersebut berada. Selain itu, observasi ini juga termasuk

kegiatan pencatatan yang dilakukan Secara sistematis tentang semua objek yang diteliti. Jadi dari

definisi di atas Dapat disimpulkan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data dengan Cara melakukan observasi secara langsung dan mengamati kegiatan yang Dilakukan tepatnya di kantor Desa Peresak.

b) Wawancara

Wawancara (Interviu) merupakan percakapan antara dua orang atau Lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Untuk Mendapatkan data dalam hal ini kami mewawancarai kepala desa dan staf di Desa Peresak Kecamatan Narmada.

c) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2014: 240) mengatakan bahwa dokumentasi berasal Dari fakta hasil catatan peristiwa yang sudah berlalu ataupun pada waktu Observasi di kantor Desa Peresak. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya Monumental dari seseorang. Dalam hal ini kami mengambil foto dengan kepala desa dan staf Yang menjawab pertanyaan yang peneliti ajukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN | RESULTS AND DISCUSSION

a. Peran kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Peresak Kecamatan Narmada?

Berdasarkan hasil wawancara dengan impairment yaitu kepala desa bapak Bahri S. Ip yang dilakukan tanggal 6 Desember 2024 tentang peran kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju desa yang akuntabel sebagai berikut:

“Dengan menciptakan pelayanan yang efisien, berkualitas terhadap masyarakat secara keseluruhan, juga dengan memberikan motivasi motivasi kepada perangkat-perangkat desa yang ada di desa Peresak, supaya dapat terciptanya suasana yang harmonis dalam melakukan pekerjaan melayani masyarakat. Tentu di dalam penyelenggaraan pemerintahan 12 desa, Kepala desa harus memberikan contoh yang teladan kepada perangkat desa dalam bersikap, berperilaku dalam melayani masyarakat secara keseluruhan dan harus di sama ratakan tanpa membedakan yang miskin dengan yang kaya, keluarga maupun bukan keluarga karena mereka memiliki hak masing-masing untuk dilayani dengan baik. Sehingga dengan ini pelayanan publik di desa peresak bisa berjalan dengan baik dan terakomodir”.

Dari hasil wawancara dengan Impairment yaitu kepala desa maka dapat kami simpulkan bahwa peran kepala desa terhadap pelayanan publik yang akuntabel sangat besar pengaruhnya bagi kelancaran sistem pemerintahan di desa peresak dan terlihat dari hasil wawancara bahwa Kepala desa peresak telah berperan dengan baik karena telah menjalankan pelayanan publik yang efisien dan berkualitas di Desa Peresak dapat tercapai melalui pemberian motivasi kepada perangkat desa, kepemimpinan kepala desa yang menjadi teladan, serta pelayanan yang adil dan tanpa diskriminasi terhadap seluruh masyarakat, sehingga menciptakan suasana harmonis dan pemerintahan desa yang optimal.



b. Faktor penghambat yang dihadapi kepala desa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang akuntabel di desa peresak dan solusi apa yang ditawarkan atas masalah yang ada?

Berdasarkan hasil wawancara dengan impairment yaitu kepala desa bapak Bahri S. Ip yang dilakukan tanggal 6 Desember 2024 tentang peran kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju desa yang akuntabel sebagai berikut:

“Faktor penghambat yang dihadapi kepada desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, ham batas yang dihadapi bisa berupa keterbatasan waktu, keterbatasan peralatan, yang dimana sering dijumpai pada saat sedang pelayanan mati lampu itu salah satu bentuk hambatan yang dihadapi dan yang kedua juga Ada faktor penghambat adalah peralatan yang sederhana, kadang-kadang wifi yang sekian banyak dipakai itu bisa lelet, itu juga bentuk faktor penghambat yang dihadapi. Maka dari itu setiap tahunnya dilakukan evaluasi apa yang menjadi kendala atau hambatan yang dimana ketika sudah menemukan permasalahannya di awal Dan apabila permasalahan tersebut terulangi lagi pada tahun 13 berikutnya kita harus segera melakukan evaluasi terkait dengan apa yang menjadi penghambatnya, yang dimana kita benahi Dan perbaikan dan evaluasi dalam pelaksanaan tugas-tugas tersebut, apa kendala Dan hambatan”. “Lalu kemudian juga kita mengambil contoh yang baik yang dimana apabila tidak memberikan contoh yang baik tentu mereka juga mengikuti pimpinan yang tidak baik. Akan tetapi dengan sudah memberikan contoh yang baik maka mereka juga mengikuti contoh yang baik, karena kepala desa juga bekerja 24 jam sedangkan pemerangkat itu hanya sampai jam 4 akan tetapi karena tidak pulang Dan langsung berdiam di kantor sehingga dihabiskan hanya sampai jam 2 saja tetapi kalau Ada pekerjaan yang harus segera diselesaikan tanpa melihat jam kerja bisa berjalan sampai malam bahkan sampai lembur. Apalagi kalau ada benwas dari dari dinas atau ada pemeriksaan dari inspektorat itu dari jauh hari sudah dipersiapkan sebelum diperiksa saat melakukan pengawasan jangan sampai terdapat kekurangan yang terlalu banyak meskipun terdapat kekurangan. Akan tetapi kekurangan itu menjadi bahan evaluasi untuk selaku para aparat yang dimana sehingga menjadi aspirasi atau keinginan masyarakat itu semuanya terjawab dengan efisien dan maksimal itu mekanisme dalam pelayanan publik”.

Dari hasil wawancara dengan Impairment yaitu kepala desa peresak bapak Bahri maka dapat kami simpulkan bahwa ada beberapa faktor penghambat dan solusi yang ada ketika kepala desa melakukan tugas pelayanan publik di desa peresak seperti keterbatasan waktu, peralatan yang kurang memadai, dan gangguan teknis seperti mati lampu atau koneksi internet yang lambat. Untuk mengatasinya, diperlukan evaluasi rutin untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kendala yang ada. Selain itu, kepala desa diharapkan menjadi teladan yang baik bagi perangkat desa, dengan menunjukkan dedikasi dan kerja keras, bahkan di luar jam kerja. Persiapan yang matang juga dilakukan untuk menghadapi pengawasan dari pihak eksternal, dengan tujuan menjawab aspirasi masyarakat secara efisien dan maksimal.

Pembahasan:

a. Peran kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju desa yang akuntabel di desa Peresak

Dari hasil wawancara dengan kepala desa Peresak maka dapat kami analisis dan deskripsikan bahwa ada beberapa peran kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju desa yang akuntabel:

a) Menciptakan pelayanan yang efisien dan berkualitas terhadap masyarakat secara keseluruhan.

b) Memberikan motivasi kepada perangkat desa supaya dapat terciptanya suasana yang harmonis dalam melakukan pekerjaan melayani masyarakat

c) Menjadi teladan dan contoh yang baik

b. Faktor penghambat yang dihadapi kepala desa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang akuntabel di desa peresak dan solusi apa yang ditawarkan atas masalah yang ada.

Dari hasil observasi dan wawancara dengan kepala desa maka dapat kami analisis dan deskripsikan faktor penghambat dan solusi atas permasalahan yang ada sebagai berikut:

a) Keterbatasan Waktu Banyaknya tugas dan peran yang harus dijalankan Kepala desa memiliki berbagai tugas, pembangunan, pengelolaan anggaran, hingga menyelesaikan permasalahan warga sehingga keterbatasan waktu membuat kesulitan membagi fokus dan menyelesaikan semuanya secara efektif. Prioritas yang Benturan Kepala desa sering kali harus memprioritaskan tugas tertentu, sehingga beberapa tugas pelayanan seperti pelayanan terabaikan. Sumber daya manusia yang terbatas Dukungan dari perangkat desa yang terbatas membuat kepala desa harus menangani banyak hal sendiri. Akibatnya waktu tersedia tidak cukup memberikan pelayanan yang tepat dan berkualitas dengan berbagai hambatan ini, kepala desa memerlukan manajemen waktu yang baik dan dukungan perangkat desa.

b) Keterbatasan peralatan yang dimana sering dijumpai pada saat sedang pelayanan mati lampu itu salah satu bentuk hambatan yang dihadapi Keterbatasan peralatan dalam situasi pelayanan saat mati lampu adalah salah satu hambatan yang cukup signifikan karena menghambat kelancaran operasional, baik di sektor pelayanan publik, kesehatan, pendidikan, maupun industri. Banyak peralatan penting yang digunakan dalam pelayanan seperti komputer, mesin cetak, alat komunikasi, dan perangkat elektronik lainnya memerlukan sumber daya listrik. Tanpa listrik, peralatan ini tidak dapat berfungsi optimal atau bahkan tidak dapat digunakan sama sekali. Dalam situasi mati lampu, pelayanan menjadi tidak efektif. Contohnya misalkan, petugas tidak bisa mengakses data atau informasi yang disimpan di sistem komputerisasi, sehingga proses pelayanan menjadi lambat atau tertunda. Tidak semua instansi atau tempat pelayanan memiliki peralatan cadangan seperti genset atau UPS (Uninterruptible Power Supply). Jika alat cadangan tidak tersedia, maka pelayanan benar-benar terhenti selama mati lampu. Ketika alat modern tidak bisa digunakan, petugas terpaksa menggunakan alat manual atau metode tradisional yang lebih memakan waktu dan tenaga, sehingga memperlambat kinerja.

c) Keterbatasan Teknologi Maka dari itu solusi yang ditawarkan setiap tahunnya dilakukan evaluasi apa yang menjadi kendala atau hambatan yang dimana ketika sudah menemukan permasalahannya di awal Dan apabila permasalahan tersebut terulangi lagi pada tahun berikutnya kita harus segera melakukan evaluasi terkait dengan apa yang menjadi penghambatnya, yang dimana kita benahi Dan perbaiki dan evaluasi dalam pelaksanaan tugas-tugas tersebut, apa kendala Dan hambatan. Wifi yang lambat ketika banyak pengguna mengaksesnya disebabkan oleh beberapa faktor yang berkaitan dengan peralatan sederhana dan keterbatasan kapasitas jaringan. Bandwidth adalah kapasitas maksimal jaringan dalam mentransfer data. Semakin banyak pengguna yang terhubung, bandwidth yang tersedia akan terbagi-bagi. Akibatnya, kecepatan internet akan menurun. Sinyal wifi bisa terganggu oleh berbagai perangkat elektronik seperti microwave atau perangkat lain yang bekerja pada frekuensi yang sama. Selain itu, jarak yang jauh dan halangan fisik seperti tembok juga memperlemah sinyal. Jika terlalu banyak perangkat yang terhubung dalam satu jaringan, maka kinerja wifi akan turun karena perangkat router harus membagi koneksi ke semua pengguna. Solusi yang ditawarkan sebagai berikut:

a. Evaluasi Melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas pelayanan publik dan menemukan kendala yang masih dihadapi selain itu juga bisa meminta masukan dari masyarakat untuk perbaikan layanan yang lebih efektif.

b. Menggunakan perangkat router dengan spesifikasi lebih baik, membatasi jumlah pengguna atau penggunaan data per perangkat, menggunakan koneksi kabel (LAN) untuk aktivitas yang

membutuhkan kecepatan tinggi, mengoptimalkan posisi router agar sinyal menjangkau seluruh area.

Gambar Observasi dan Wawancara



KESIMPULAN | CONCLUSION

Setelah melakukan observasi dan wawancara ke kantor desa peresak maka dapat kami simpulkan bahwa pelayanan publik di desa peresak sudah terbilang cukup baik karena dari hasil observasi dan wawancara yang kami lakukan kami menemukan data - data yang menunjukkan bahwa peran kepala desa peresak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju desa akuntabel sudah baik karena bapak Bahri selalu kepala desa sudah melakukan tugasnya dengan baik salah satunya mengawasi seluruh kerja perangkat desa yang di bantu oleh sekertaris desa.

REFERENSI | REFERENCE

- Alqadri, B., Kurniawansyah, E., & Fauzan, A. (2021). *Habitulasi Nilai-Nilai Karakter Sebagai Perilaku Anti Korupsi Pada Masyarakat Kajang*. Jurnal Pendidikan Sosial Keberagaman, 8(1).
- Firmansyah, A., Mustari, M., & Kurniawansyah, E. (2023). *NILAI-NILAI KEWARGANEGARAAN DALAM TRADISI SAMPO AYAM (STUDI DESKRIPTIF DI DESA TAMEKAN)*. Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar, 8(2), 6285-6300.
- Ramlah, R., Haslan, M. M., Kurniawansyah, E., & Sumardi, L. (2023). *Nilai-Nilai Religius Dalam Tradisi Peta Kapanca (Studi di Masyarakat Suku Mbojo di Desa Borocamatan Sanggar Kabupaten Bima)*. Jurnal Ilmiah Mandala Education, 9(3).
- Kurniawansyah, E., & Alqadri, B. (2021). *Sosialisasi Pengawasan Partisipatif Bagi Pemilih Pemula Pada Pilkada Di Kabupaten Sumbawa*. Jurnal Pengabdian Magister Pendidikan IPA, 4(2).
- Madea, Y., Laloma, A., & Londa, V. (2017). *Peran Kepala Desa Dalam Pengelolaan Dana Desa Di Kecamatan Es sang Selatan Kabupaten Kepulauan Talaud*. Jurnal Administrasi Publik, 3(046).
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). *Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat*. Perspektif, 8(1), 32-38.

- Hajar, D. S., & SOS, S. (2021). *Pemerintahan Desa dan Kualitas Pelayanan Publik (Vol. 1)*. Umsu press.
- Mardinata, E., Cahyono, T. D., & Rizqi, R. M. (2023). Transformasi digital desa melalui sistem informasi desa (sid): *meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat*. *Parta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 73-8.
- Safitri, S. D., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2022). *Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(05), 784-792.
- Hajar, D. S., & SOS, S. (2021). *Pemerintahan Desa dan Kualitas Pelayanan Publik (Vol. 1)*. *umsu press*.
- Naiborhu, M., Laia, A. A., Siahaan, O. T. L., & Situmorang, M. (2023). *PERAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN SUATU KEBERHASILAN PELAYANAN PUBLIK*. *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana*, 4(2), 962-969.
- Telaumbanua, G. R., Waruwu, S., & Lase, D. (2022). *Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 303-311.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). *Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat*. *Perspektif*, 8(1), 32-38.
- Suwando, M., & Adiwidjaja, I. (2019). *Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 6(3).
- Madea, Y., Laloma, A., & Londa, V. (2017). *Peran Kepala Desa Dalam Pengelolaan Dana Desa Di Kecamatan Essang Selatan Kabupaten Kepulauan Talaud*. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(046).
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). *Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat*. *Perspektif*, 8(1), 32-38.
- Hajar, D. S., & SOS, S. (2021). *Pemerintahan Desa dan Kualitas Pelayanan Publik (Vol. 1)*. Umsu press.
- Mardinata, E., Cahyono, T. D., & Rizqi, R. M. (2023). *Transformasi digital desa melalui sistem informasi desa (sid): meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat*. *Parta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 73-81.