

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sebuah rujukan bagi peneliti dalam melakukan penelitian, agar peneliti tersebut memiliki berbagai teori yang dapat digunakan untuk mengkaji penelitian yang dilakukannya (Randi, 2018 dan Z. Muhammad, 2020). Sesuai dengan pendapat tersebut dan berdasarkan judul proposal skripsi ini, sebenarnya penulis tidak dapat menemukan pustaka yang benar-benar mirip berdasarkan judul skripsi ini maupun lokasi yang dijadikan objek penelitian terdahulu. Namun, penulis meyakini bahwa beberapa pustaka yang ditemukan sekiranya dapat di jadikan referensi atau gambaran untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.

1. Riyadil Jinan, dkk (2021) Judul; Strategi kepala desa dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor desa negara kecamatan kibin kabupaten serang. Hasil dari penelitian ini adalah Rapat rutin internal Kantor Desa sudah terlaksana dengan baik meskipun tidak menentu waktunya bisa seminggu sekali dan bisa sebulan sekali, struktur organisasi sudah ada, sarana dan prasarana sudah lengkap, berkaitan dengan disiplin pegawai sudah bagus, untuk reward dan punishment hanya ada tunjangan lebih jika ada pegawai yang berprestasi, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) sudah bagus, sudah ada kemitraan dengan instansi lain yaitu mengadakan kerjasama dengan Dinas Pertanian dan adanya pelatihan yang dilakukan berupa pelatihan dengan Badan Permusyawaratan Desa (BPD).

2. Michellia Agustina (2017) Judul; Kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa petani kecamatan Mandau kabupaten bengkalis. Jam kerja aparatur desa: Berdasarkan observasi waktu kerja datang dan pulang para aparatur tidak semua memenuhi aturan. Pada 08.00 wib masuk kerja namun ada aparatur yang datang lebih dari jam yang di tentukan. Saat selesai istirahat harusnya pada jam 14.00 masuk kantor namun pada saat itu juga ada beberapa oknum yang belum masuk, padahal pada saat itu masyarakat yang mau berurusan untuk membuat/ membenarkan data yang salah. Jam 16.00 wib merupakan waktu pulang kerja. Tidak semua aparatur pulang tepat waktu. Sebelum jam yang telah di tentukan waktunya pulang, ada oknum aparatur yang lebih dulu pulang, dengan alasan pekerjaan sudah tidak ada. Ini artinya mereka tidak merasa bersalah atas tindakannya, kurangnya tanggung jawab atas pekerjaannya dan mereka juga tidak menggunakan peran dan statusnya dengan baik.

2. Pelayanan kepada masyarakat: Pengurusan KTP, KK, Pengurusan surat keterangan pindah, Registrasi surat pelaksanaan menyelesaikan administrasi yang di lakukan aparatur kepada masyarakat adalah kaur pemerintahan, Walaupun demikian dalam kenyataannya yang menyelesaikan tugas tugas tersebut tidak hanya kaur pemerintahan. Artinya masyarakat juga tidak mengharuskan yang mengerjakan tugasnya adalah petugas yang bersangkutan, masyarakat hanya menginginkan cepat selesainya.

3. Pandi Marsidi (2017) judul; Strategi kepala desa dalam meningkatkan kemampuan pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat desa di desa muara mahua kecamatan muara mahua kabupaten kutai timur. Strategi kepala desa di dalam meningkatkan kemampuan pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat desa di Desa

Muara Wahau Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur berjalan cukup baik hal itu terlihat dari program yang dilakukan oleh Kepala Desa kepada perangkat desanya dengan bekerjasama dengan Perusahaan Sawit, Kecamatan Muara Wahau dan Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Timur. 2. Apabila ada perangkat desa yang kurang memahami tentang penggunaan teknologi komputer, maka Kepala Desa muara wahau akan mengirimkan perangkat desa tersebut ke Kabupaten agar mengikuti pelatihan rutin yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah yang dimana didalam pelatihan tersebut Pemerintah Daerah memberikan pengetahuan tentang penggunaan sarana dan prasarana kantor desa seperti komputer kepada para perangkat desa agar dapat menunjang tugas dan fungsi mereka sebagai perangkat desa supaya pelayanan yang diberikan pun menjadi lebih maksimal lagi.

4. Yani Alfian dan Apip Pudih Rahmat (2019) Judul; Peran kepala desa dalam meningkatkan kinerja aparat desa di desa sangkanhurip kecamatan ketapang kabupaten bandung. Kepala Desa merupakan mesin utama dari jalannya pemerintahan desa. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu mentalitas aparat, kemampuan dan keterampilan, sarana dan prasarana serta kesejahteraan pegawai. 2. Permasalahan pelayanan publik di pemerintah Desa Sangkanhurip Kecamatan Katapang dirasakan belum teratasi dengan baik dan jauh dari sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. 3. Ada beberapa faktor yang dinilai sebagai kendala diantaranya: 1) Lemahnya ketepatan waktu proses pelayanan publik yang diberikan petugas

pelayanan kepada masyarakat; 2) Proses pengajuan permohonan pelayanan publik semakin dipersulit bagi masyarakat yang kurang mampu.

5. Agus Subagyo, dkk (2021) judul; Kepemimpinan kepala desa dalam rangka tata kelola pemerintahan di kabupaten Bandung dan kabupaten Bandung Barat. Kepemimpinan desa merupakan kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat desa yang telah dijalankan oleh Desa atau mampu dan efektif dijalankan oleh Desa atau yang muncul karena perkembangan Desa dan prakarsa masyarakat Desa. Selain itu, dalam UU 1. Desa juga merinci kewenangan lokal berskala Desa yang antara lain meliputi; bidang pemerintahan Desa, pembangunan Desa, kemasyarakatan Desa dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat Desa. Fungsi kepemimpinan dan gaya kepemimpinan. a. Menurut tipe kepemimpinan regresif, kepemimpinan adalah dirinya sendiri, tidak ada orang lain dan apa yang diucapkan olehnya dianggap keputusan Desa dan harus dipatuhi, bahasa lainnya sabdo Pandito Ratu. Selain itu, kepemimpinan ini tipe ini selalu menolak untuk transparan, tidak ada mekanisme pertanggungjawaban kepada publik. Sementara itu, b. kepemimpinan konservatif involutif memaknai pemerintahan cenderung normatif serta prosedural. c. Selanjutnya dalam menjalankan pemerintahan sesuai prosedur yang ada, dalam hal akuntabilitas tipe kepemimpinan ini hanya untuk membuat dokumen laporan pertanggungjawaban, dalam hal transparansi penyelenggaraan pemerintahan biasanya hanya mengikuti tata tertib yang sudah ada. Sedangkan untuk tipe kepemimpinan inovatif progresif memaknai pemerintahan desa sebagai sebuah proses menjalankan pemerintahan yang

melibatkan partisipasi/Prakarsa masyarakat, transparan serta mengedepankan akuntabilitas kinerja.

1. Persamaan Persamaannya adalah dalam hal ini peneliti membahas tentang Peran kepala kampung dalam meningkatkan pelayanan.

2. Perbedaan Sedangkan perbedaannya dari beberapa jurnal yang dapat di ketahui perbedaan dalam penelitian ini adalah dalam hal meningkatkan kinerja karyawan tentu saja mempunyai strategi yang berbeda dalam setiap tahapan yang akan di lakukan kepala desa untuk menunjang kinerja karyawannya. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan untuk mengetahui peran kepala kampung pikere dalam meningkatkan pelayanan di kampung pikere distrik arso timur kabupaten keerom.

Berikut Penelitian terdahulu yang dimana hasil penelitiaanya di gunakan untuk mendukung dalam penelitian yang akan dilakukan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Perbedaan	Persamaan
Riyadil Jinan,dkk (2021)	Strategi kepala desa dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor desa negara kecamatan kibin kabupaten serang.	Penelitian terdahulu terdapat di kantor desa Negara kecamatan kibin kabupaten serang.sedangkan penelitian ini dilakukan pada kampung pikere untuk melihat peran kepala kampung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pikere.	Sama-sama meneliti tentang pelayanan dan kepemimpinan.

Michellia Agustina (2017)	Kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa petani kecamatan Mandau kabupaten bengkalis.	Penelitian ini untuk melihat peran kepala kampung dalam meningkatkan pelayanan.di kampung pikere.sedangkan penelitian terdahulu untuk mengukur kinerja aparatur di desan petani	Melihat peran kepala desa dan perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
Pandi Marsidi (2017)	Strategi kepala desa dalam meningkatkan kemampuan pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat desa di desa muara mahua kecamatan muara mahua kabupaten kutai timur.	Penelitian terdahulu yang dilakukan Pandi Marsidi bagaimana strategi kepala desa meningkatkan kemampuan pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat desa muara hua.	Bagaimana peran kepala desa dan aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
Yani Alfian dan Apip Pudir Rahmat (2019)	Peran kepala desa dalam meningkatkan kinerja aparat desa di desa sangkanhurip kecamatan ketapang kabupaten bandung.	Penelitian terdahulu dilakukan untuk meningkatkan kinerja aparat desa sangkanhurip sedangkan penelitian yang peneliti lakukan di kampung pikere untuk melihan peran kepala kampung dalam meningkatkan pelayanan.	Peran kepemimpinan kepala kampung.
Agus subagyo, dkk (2021)	Kepemimpinan kepala desa dalam rangka tata kelola pemerintahan di kabupaten bandung dan kabupaten bandung barat.	Penelitian ini untuk melihan peranan kepala kampung dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat kampung pikere.sedangkan penelitian terdahulu dilakukan di kabupaten bandung.	Sama-sama meneliti untuk melihat Kualitas pelayana kepada masyarakat.

(Sumber : Hasil olahan data sekunder,2024)

2.2. Landasan Teori

A. Peran

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, peran adalah beberapa tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat dan harus dilaksanakan.²³ Adapun kata peran atau role dalam kamus oxford dictionary diartikan “Actor’s part”, One’s task or function” yang berarti actor; tugas seseorang atau fungsi.

Menurut Sarlito Wirawan, bahwa harapan tentang peran adalah harapan-harapan orang lain pada umumnya tentang perilaku-prilaku yang pantas, yang seyogyanya ditentukan oleh seseorang yang mempunyai peran tertentu sedangkan, konsep tentang peran atau role menurut Komarudin (1994; 768) dalam buku “Ensiklopedia Manajemen” mengungkapkan sebagai berikut:

1. Bagian tugas utama yang harus dilakukan oleh manajemen.
2. Pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu status.
3. Bagian suatu fungsi seseorang dalam kelompok atau pranata.
4. Fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang apa adanya.

1. Peran dan Fungsi Kepala Kampung

1. Kepala kampung berkedudukan sebagai Kepala Pemerintahan kampung yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan kampung.

Kepala kampung bertugas menyelenggarakan Pemerintahan kampung, melaksanakan pembangunan kampung, pembinaan kemasyarakatan kampung, dan pemberdayaan masyarakat. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Kepala kampung mempunyai wewenang:

1. memimpin penyelenggaraan Pemerintahan kampung
2. mengangkat dan memberhentikan Perangkat kampung
3. memegang kekuasaan pengelolaan Keuangan dan Aset kampung
4. menetapkan Peraturan kampung dan menetapkan APB kampung
5. membina kehidupan masyarakat kampung
6. membina ketenteraman dan ketertiban masyarakat kampung
7. membina dan meningkatkan perekonomian kampung serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat kampung mengembangkan sumber pendapatan kampung
8. mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat kampung
9. mengembangkan kehidupan sosial masyarakat kampung
10. mengembangkan dan membina kebudayaan masyarakat kampung
11. memanfaatkan teknologi tepat guna
12. mengoordinasikan pembangunan kampung secara partisipatif
13. mengadakan kerjasama dengan pihak lain sesuai peraturan perundang-undangan
14. mewakili kampung di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
15. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Kepala kampung mempunyai hak
16. mengajukan rancangan dan menetapkan Peraturan kampung

17. menerima penghasilan tetap setiap bulan, tunjangan, dan penerimaan lainnya yang sah serta mendapat jaminan kesehatan;

18. mendapatkan cuti; mendapatkan perlindungan hukum atas kebijakan yang dilaksanakan;

19. memberikan mandat pelaksanaan tugas dan kewajiban lainnya kepada Perangkat kampung

2. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Kepala kampung mempunyai kewajiban:

1. memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Bhinneka Tunggal Ika;

2. meningkatkan kesejahteraan masyarakat kampung

3. memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat kampung

4. mentaati dan menegakkan peraturan perundang-undangan; melaksanakan kehidupan demokrasi dan berkeadilan gender;

5. melaksanakan prinsip tata Pemerintahan kampung yang akuntabel, transparan, professional, efektif dan efisien, bersih, serta bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme; menjalin kerja sama dan koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan di kampung

6. Menyelenggarakan administrasi pemerintahan kampung yang baik;

7. Mengelola keuangan dan aset kampung

8. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kampung

9. Menyelesaikan perselisihan masyarakat di kampung

10. Mengembangkan perekonomian masyarakat kampung
 11. Mengembangkan kehidupan sosial masyarakat kampung
 12. Mengembangkan dan membina kebudayaan masyarakat kampung
 13. Memberdayakan masyarakat dan lembaga kemasyarakatan di kampung
 14. Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup dan memberikan informasi kepada masyarakat kampung.
3. Dalam melaksanakan tugas, fungsi, kewenangan, hak dan kewajiban Kepala kampung wajib:
1. Menyampaikan laporan penyelenggaraan pemerintahan kampung setiap akhir tahun anggaran kepada Bupati.
 2. Menyampaikan laporan penyelenggaraan pemerintahan kampung pada akhir masa jabatan kepada Bupati.
 3. Memberikan laporan keterangan penyelenggaraan pemerintahan kampung secara tertulis kepada BPD setiap akhir tahun anggaran.
 4. dan memberikan dan/atau menyebarluaskan informasi penyelenggaraan pemerintahan kampung kepada masyarakat setiap akhir tahun anggaran.

2. Kebijakan Kepala Kampung

Kebijakan kepala kampung dalam membangun kampung adalah strategi dan tindakan yang dilakukan pemerintah kampung untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Kebijakan ini dilakukan dengan memberikan dukungan dan bantuan pada sektor-sektor yang berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial dalam masyarakat kampung. Tujuan dari kebijakan kepala kampung adalah untuk mempercepat dan membantu pengembangan ekonomi dan ekonomi di daerah kampung tersebut, melalui

kebijakan ini Diharapkan dapat mendorong pembangunan ekonomi dan infrastruktur di kampung, meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan masyarakat kampung.

a. Faktor pendukung kebijakan kepala kampung dalam membangun desa, yaitu;

1. Sumberdaya Alam (SDA).
2. Sumberdaya Manusia (SDM).
3. Peran Pemerintah.

b. Faktor pendukung penghambat kepala kampung dalam membangun desa, yaitu;

1. Keterbatasan keuangan.
2. Keterbatasan akses transportasi.

3. Program Kampung

1. Program Pembangunan, Pengembangan, dan pemeliharaan Sarana/Prasarana.

Program ini merupakan program pembangunan, pengembangan, serta pemeliharaan sarana dan prasarana yang menyangkut lingkungan sekitar kampung seperti jalan kampung, saluran irigasi, drainase dan sarana prasarana lingkungan lainnya. Adapun prioritas pembangunan ini biasanya disesuaikan dengan kondisi yang ada.

2. Program Pembangunan dan pemeliharaan Sarana/Prasarana Fisik Perkantoran, Kesehatan, Pendidikan dan Sosial.

Program ini difokuskan pada pembangunan serta pemeliharaan sarana dan prasarana berupa bangunan fisik pada bidang perkantoran, kesehatan, pendidikan, dan sosial. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan sarana dan prasarana agar dapat membantu kelancaran kinerja pada masing-masing bidang. Adapun prioritas pembangunan juga disesuaikan dengan kebutuhan.

3. Kegiatan Pembangunan dan pengembangan sarana/prasarana Non-Fisik Perkantoran, Kesehatan, Pendidikan sosial.

Program ini merupakan kegiatan pembangunan sarana/prasarana non-fisik pada bidang perkantoran, kesehatan, pendidikan, dan sosial. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan sarana prasarana agar dapat membantu kelancaran serta meningkatkan kualitas kinerja. Adapun prioritas pembangunan juga disesuaikan dengan kebutuhan.

4. Peangadaan-Pembangunan, Pengembangan dan Pemeliharaan sarana Ekonomi
Program ini merupakan program mencakup tentang pembangunan, pengadaan, pengembangan serta pemeliharaan sarana di bidang ekonomi. Program ini bertujuan untuk meningkatkan sarana perekonomian, baik untuk masyarakat maupun pemerintah kampung. Prioritas pembangunan ini juga disesuaikan dengan kebutuhan dan program pengembangan yang akan dilakukan.

4. Program Pembangunan Fisik dan Non Fisik

1. Program Pembangunan Fisik

Pembangunan Fisik merupakan realisasi dari suatu perencanaan. Mengulangi arti kata geografi Pembangunan, di dalam kata Pembangunan atau development dikandung unsur- unsur perubahan, tujuan, dan potensi. Unsur perubahan merupakan perubahan dari sesuatu yang kurang menuju kesempurnaan. Unsur tujuan yaitu tujuan yang hendak diarahkan oleh manusia untuk kelestarian, kesejahteraan, dan kebahagiaan. Unsur potensi yaitu potensi masyarakat yang terdapat dalam masyarakat dan kemudian dapat digunakan untuk membiayai perencanaan berdasarkan uraian tersebut dapat diambil suatu

kesimpulan bahwa untuk merealisasikan unsur-unsur tersebut, maka perlu adanya realisasi yang nyata dalam pembangunan.

Sumber daya alam yang terdapat dimasing-masing kampung. Dimana sebuah kampung yang mempunyai kekayaan sumber daya alam yang banyak dari pada kampung-kampung lainnya, sehingga untuk mengembangkan atau dalam proses pembangunan kampung akan jauh lebih baik dari pada kampung yang sedikit mempunyai sumber daya alam, atau tidak ada sama sekali.

2. Program Pembangunan Non-Fisik

Pembangunan Non Fisik berkaitan dengan penggunaan sumber daya manusia itu sendiri. Adapun pembangunan antara lain pembangunan di bidang kesehatan, pembangunan di bidang pendidikan, pembangunan di bidang ekonomi, dan lain sebagainya. Pembangunan non fisik mengedepankan sumber daya manusia, dikarenakan dengan adanya pembangunan non fisik menjadi dasar untuk melakukan pembangunan fisik. Jangan sampai pembangunan bertumpu pada salah satu aspek saja, tetapi pembangunan tersebut haruslah bersinergi satu sama lain.

3. Faktor pendukung Kepala kampung dalam meningkatkan pembangunan fisik dan non fisik.

Dalam pembangunan non fisik yang telah dilakukan oleh Kepala kampung adapun yang menjadi faktor pendukung dalam suatu pembangunan non fisik yang dilakukan oleh Kepala kampung merupakan adanya partisipasi masyarakat kampung untuk membantu Kepala kampung dan pemerintah kampung maka Kepala kampung memiliki rancangan khusus untuk suatu strategi yang telah dilaksanakannya pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di dalam

kampung tersebut contohnya seperti pembangunan atau bimbingan secara langsung yang telah diterapkan oleh Kepala kampung sehingga masyarakat kampung berpikir untuk maju dan berkembang untuk ikut serta dalam pembangunan yang dirancangan atau strategi Kepala kampung maka hal tersebut masyarakat kampung memiliki prestasi-prestasi yang telah dilakukan oleh Kepala kampung akan berimbas kepada masyarakat kampung yaitu majunya suatu kampung yang dibina oleh Kepala kampung tersebut maka hal ini Kepala kampung terus berpikir keras untuk membangun dimasa yang ada dan masa depan untuk kampung lebih baik.

4. Faktor penghambat Kepala kampung dalam meningkatkan pembangunan fisik dan non fisik.

Yang menjadi faktor penghambat dalam pembangunan non fisik dalam kampung adalah berupa adanya anggaran yang telah disediakan oleh pemerintah Kabupaten Keerom maka hal tersebut menjadi faktor penghambat dalam pembangunan yang dilakukan oleh Kepala kampung maka hal tersebut Kepala kampung tidak tinggal diam dalam melakukan strategi karena adanya defisit anggaran maka Kepala kampung untuk menutupi suatu anggaran yang menyendat suatu pembangunan maka Kepala kampung memakai anggaran Pendapat Asli Kampung (PAK) yang menjadi andalan kampung maka hambatan tersebut dapat diselesaikan dengan baik oleh Kepala kampung sehingga pembangunan yang direncanakan akan terpenuhi dengan baik dan sesuai target yang direncanakan.

5. Indikator-Indikator Peran

Menurut Kusnadi (2002: 20) ada tiga peran yang dilakukan pemimpin dalam organisasi, yaitu:

1. Peran pribadi (interpersonal role), mengacu pada hubungan antara pemimpin dengan yang lain baik dalam organisasi maupun diluar organisasi, dalam hal ini pemimpin memiliki peranan yang berbeda, yaitu :

a. Figuran, bertindak sebagai simbol organisasi.

b. Peran pemimpin, bertindak untuk mendorong agar pegawai bekerja secara produktif, efektif, dan efisien dan mempengaruhi mereka bekerja secara optimal untuk mencapai tujuan.

2. Peranan berkaitan dengan informasi (Informasi Role) dimana pimpinan merupakan titik sentral bagi lalu lintas hubungan kerjasama antar pegawai yang berada dalam lingkungannya, dalam hal ini pimpinan dilibatkan dalam tiga hal yaitu:

a. Memantau secara terus menerus, memperoleh data, pesan atau informasi dari dalam dan luar organisasi yang dianggap relevan.

b. Menyebarkan informasi yang diperoleh selanjutnya disebarluaskan keseluruhan organisasi.

c. Sebagai juru bicara.

3. Peran Keputusan (Decision Role), dalam hal ini pimpinan memainkan empat peranan wiraswasta, penanganan gangguan, pengalokasian sumber daya, dan juru runding.

Dari beberapa pengertian diatas dapat diketahui bahwa yang menjadi indikator dari Peran adalah:

1. Peran pribadi (interpersonal role)

2.Peranan berkaitan dengan informasi (Informasi Role)

3.Peran Keputusan (Decision Role)

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuaidengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan Publik merupakan kewajiban dan tugas yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah. Melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan demokratis. Kegiatan ini dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan (aspirasi) publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik (Taufiq Effendi 2006:33). Pelayanan publik diartikan, pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaranegara (Lijan Poltak Sinambela, 2010:5).

2. Tujuan Pelayanan Publik

Taufiq Effendi (2006:34) menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik adalah:

1. Mewujudkan kepastian tentang hak,tanggung awab, kewajiban dan kewenanganseluruh pihakyang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mewujudkansistem penyelenggaraanpelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asasumum penyelenggaraan pemerintahan yang baik.
3. Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.

4. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

3. Azas_ Azas Pelayanan Publik

Menurut Effendi, azas penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi:

- a) Kepastian hukum
- b) Keterbukaan
- c) Partisipatif
- d) Akuntabilitas
- a) Kepentingan umum
- b) Profesionalisme
- c) Kesamaan hak
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban

4. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Paling sedikit ada 8 (delapan) prinsip pelayanan yang lazim dipergunakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu pelayanan.

Pertama, kesederhanaan pelayanan artinya, prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan dengan mudah, lancar, cepat, tidak berbelitbelit, serta mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.

Kedua, kejelasan dan kepastian pelayanan artinya, prosedur atau tata cara teknis dan administrasi, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, rincian biaya/tarif dan tatacara pembayaran, serta jadwal waktu pelayanannya jelas dan pasti.

Ketiga, keamanan dalam pelayanan artinya, proses dan produk atau hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Keempat, keterbukaan dalam pelayanan artinya, prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab, jadwal waktu, rincian biaya/tarif, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan diinformasikan secara terbuka untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat dengan mudah, baik diminta maupun tidak diminta.

Kelima, efisiensi dalam pelayanan artinya, persyaratan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.

Keenam, ekonomis dalam pelayanan artinya, pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa, tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran.

Ketujuh, keadilan yang merata artinya cakupan atau jangkauan pelayanan diupayakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

Kedelapan, ketepatan waktu dalam pelayanan artinya pemberian pelayanan diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan (Taufiq Effendi 2006:68-70).

5. Hambatan Pelayanan Publik

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

- 1) kurang responsive
- 2) kurang informatif
- 3) kurang accessible
- 4) kurang koordinasi
- 5) birokratis
- 6) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan
- 7) inefisiensi.

6. Asas – Asas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2010:6), secara teoretis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a) Transparan
- b) Akuntabilitas
- c) Kondisional
- d) Partisipatif
- e) Kesamaan Hak
- f) Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

7. Ciri – Ciri Pelayanan

Menurut Kasmir (2006:34) pelayanan public yang baik memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a) Tersedia karyawan yang baik
- b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah(pelanggan)
- d) mampu melayani secara cepat dan tepat

- e) Mampu berkomunikasi
- f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g) memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h) berusaha memahami kebutuhan dan kemampuan pelanggan
- i) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

8. Unsur- Unsur Pelayanan Publik

Terdapat 4 unsur dalam proses pelayanan public menurut Barata (2004:11) yaitu;

- a) Penyedia Layanan, pihak yg dapat memberikan satu layanan tertentu kepada konsumen.
- b) Penerima Layanan, mereka yang di sebut sebagai konsumen(customer) yang menerimaberbagai layanan dari penyedia layanan
- c) Jenis Layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyediaan layanan kepada pihak yangmembutuhkan layanan.
- d) Kepuasan Layanan, Dalam memberikan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

9. Indikator- Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5(lima) indikator pelayanan publik menurut Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988), yaitu : Tangibilitas, Reliabilitas, Responsiveness, Empati dan Assurance pelayanan.

1. Tangibilitas adalah dimensi pelayanan yang bisa dilihat dengan kasat mata, misalkan ruangan dan fasilitas di tempat pelayanan.

2. Reliabilitas atau keandalan layanan adalah keandalan layanan yang terpercaya dan akurat.
3. Assurance atau jaminan adalah kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang meyakinkan dan benar-benar membantu masyarakat.
4. Empati adalah menempatkan diri pada posisi para pihak yang dilayani.
5. Responsif atau daya tanggap adalah kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan.

1. Kepala Kampung

Kepala kampung merupakan unsur pemerintah kampung yang berarti pemimpin dalam pemerintahan kampung yang bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan kampung, pembinaan kemasyarakatan kampung dan pemberdayaan masyarakat kampung. (undang-undang no 6 tahun 2014 tentang desa, pasal 26 ayat 1) Kepala kampung dipilih langsung oleh Masyarakat kampung.

Kepala kampung berwenang memimpin penyelenggaraan pemerintahan kampung, mengangkat dan memberhentikan perangkat kampung, memegang kekuasaan pengelolaan keuangan dan aset kampung, menetapkan peraturan kampung, menetapkan anggaran pendapatan dan belanja kampung, membina kehidupan masyarakat kampung, membina ketentraman dan ketertiban masyarakat kampung, membina dan meningkatkan perekonomian kampung serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat kampung, Mengembangkan sumber pendapatan kampung, mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian

kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat kampung, mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat kampung, memanfaatkan teknologi tepat guna, mengoordinasikan pembangunan kampung secara partisipatif, mewakili kampung di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (undang- undang no 6 tahun 2014, pasal 26 ayat 2).

2. Pemerintah

Konsep pemerintah berasal dari kata dalam bahasa Yunani, kubernan atau nahkodakapal, artinya menatap ke depan (Surbakti 2007: 167). Memerintah berarti melihat ke depan, menentukan berbagai kebijakan yang diselenggarakan untuk mencapai tujuan masyarakat negara, memperkirakan arah perkembangan masyarakat pada masa yang akan datang dan mempersiapkan langkah-langkah kebijakan untuk menyongsong perkembangan masyarakat dan mengelola atau mengarahkan masyarakat kepada tujuan yang telah ditetapkan. Kegiatan pemerintah, dengan demikian, berupa pembuatan dan pelaksanaan keputusan politik dalam rangka menapai tujuan masyarakat dan negara (Handoyo 2010: 81).

Istilah yang lebih dinamis dari pemerintah adalah pemerintahan. Ndraha (dalam Handoyo 2010: 82) mendefinisikan pemerintahan sebagai proses pemenuhan kebutuhan manusia sebagai konsumen (produk- produk pemerintahan) akan pelayanan publik dan pelayanan sipil. Dengan kata lain, pemerintahan adalah suatu kegiatan atau proses penyediaan dan distribusi layanan publik yang tidak diprivatisasikan dan layanan sipil kepada setiap orang pada saat dibutuhkan.

Dalam Handoyo (2010) Pemerintah sebagai subjek hukum positif berkedudukan sebagai lembaga istimewa di tengah-tengah sebagai subjek hukum lainnya karena memiliki kekuasaan (power) dengan berbagai nilai yang sah dan ruang yang sangat luas untuk bertindak secara bebas menurut kehendak sendiri (Ndraha 2003: 427).

3. Kampung

Kampung menurut H.A.W. Widjaja dalam bukunya yang berjudul “Otonomi Kampung” menyatakan bahwa “Kampung adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai Pemerintahan kampung adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat” (Widjaja, 2003: 3). Kampung menurut UU nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah mengartikan Kampung adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 ayat 12).

4. Pelayanan

Menurut KBBI (dalam Handoyo, 2012: 167-168) pelayanan atau service memiliki makna perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, dan kemudahan yang diberikan berkaitan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau kegiatan menyiapkan, mengurus dan memfasilitasi yang produknya berupa barang dan jasa yang diberikan kepada pihak lain agar mereka merasa puas. Sedangkan menurut Kotler dalam Sampara Lukman (dalam Sinambela, 2010: 4-5) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

5. Publik

Gobetti (2007) dalam Eko Handoyo berpendapat publik disamakan dengan konion, publik merujuk pada komunitas atau negara (Handoyo, 2012: 1-2). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara.

Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Sinambela, 2010: 5).

6. Pemerintah kampung

a. Pengertian Pemerintah kampung

Pemerintahan kampung menurut H.A.W. Widjaja dalam bukunya “Otonomi Desa” Pemerintahan kampung diartikan sebagai “Penyelenggaraan Pemerintahan kampung merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan Pemerintah, sehingga kampung memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Kepala kampung bertanggung jawab kepada Badan Permusyawaratan kampung dan menyampaikan laporan pelaksanaan tersebut kepada Bupati” (Widjaja, 2003: 3).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 43 Tahun 2014 tentang kampung, kampung adalah kampung dan kampung adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut kampung, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Menurut undang-undang no 6 tahun 2014 tentang kampung, Pemerintahan kampung adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah kampung adalah kepala kampung atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat kampung sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan kampung.

b. Kewenangan Pemerintah kampung

Kewenangan kampung mencakup, kewenangan yang sudah ada berdasarkan hak asal usul kampung, kewenangan yang oleh peraturan perundang-

undangan yang berlaku belum dilaksanakan oleh daerah dan pemerintah, tugas pembantuan dari pemerintah propinsi dan atau pemerintah kabupaten. Kewenangan kampung yang diatur berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang pedoman umum kewenangan Desa/kampung, penetapan bentuk dan susunan organisasi pembentukan kampung, pencalonan dan pemilihan serta penetapan kepala kampung, pencalonan, pemilihan dan pengangkatan serta penetapan perangkat kampung, pembentukan dan penetapan lembaga kemasyarakatan, penetapan dan pembentukan BPK (Badan Perwakilan Kampung). Pencalonan pemilihan dan penetapan anggota badan perwakilan kampung, penyusunan dan penetapan anggaran pendapatan dan belanja kampung.

Pemberdayaan dan pelestarian lembaga adat, penetapan peraturan kampung, penetapan kerjasama antar kampung, penetapan pinjaman kampung, penetapan dan pembentukan badan usaha milik kampung, pengeluaran izin skala kampung, penetapan tanah khas kampung, pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, pengelolaan tugas pembantuan, pengelolaan dana atas bagi hasil, perimbangan keuangan antara pusat dan daerah yang diterima oleh kabupaten dan kota (UU No 6 Tahun 2014 bab IV tentang kewenangan Kampung).

c. Tugas, wewenang dan kewajiban Kepala kampung

kepala desa mempunyai tugas yaitu:

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan
2. Menyelenggarakan urusan pembangunan
3. Menyelenggarakan urusan kemasyarakatan

Dalam melaksanakan tugasnya, kepala desa mempunyai wewenang yaitu:

- a) Memimpin penyelenggaraan pemerintahan Desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPK.
- b) Mengajukan rancangan peraturan desa.
- c) Menetapkan peraturan desa yang telah mendapatkan persetujuan bersama BPD.
- d) Menyusun dan mengajukan rancangan mengenai APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa) untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD.
- e) Membina kehidupan masyarakat desa.
- f) Membina perekonomian desa.
- a) Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif.

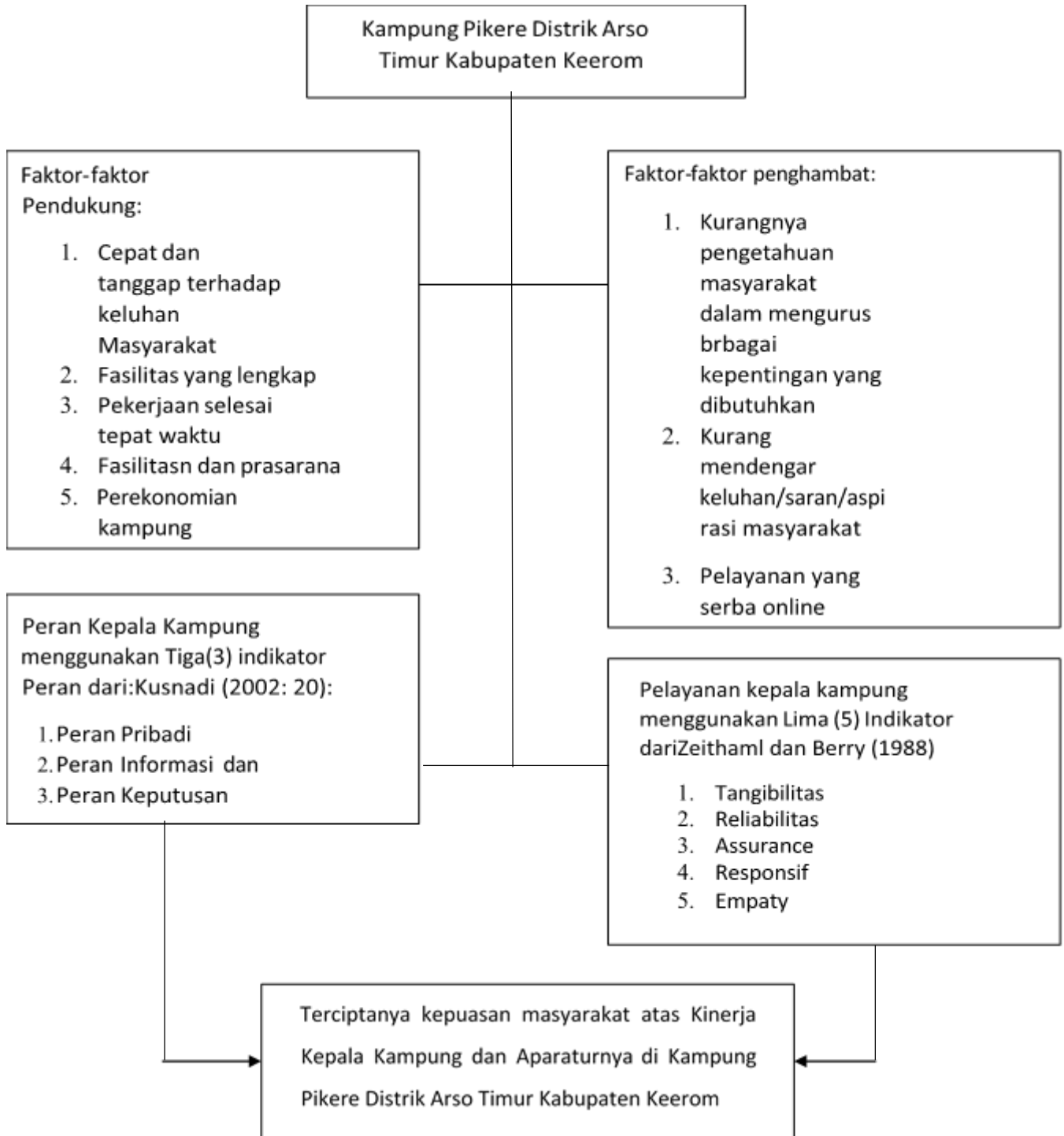
Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan melaksanakan wewenang lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, kepala desa mempunyai kewajiban yaitu:

- 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 rakyat.

2.3. Kerangka Pikir

Gambar Bagan 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian



(Sumber data : Olahan data Primer 2024)

2.4. Definisi Variabel Penelitian

2.5.1. Definisi Konsep

Peran kepala kampung dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kampung Pikere serta partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mewujudkan kerja nyata dari Kepala Kampung dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu dikembangkan partisipasi masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik yang harus diberikan Kepala kampung dan aparatur kampung kepada masyarakat kampung Pikere Distrik Arso Timur Kabupaten Keerom adalah ukuran atau tingkat kepuasan dan kecocokan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur kampung pikere.

2.5.2. Definisi Oprasional

Peran kepala kampung dan aparturnya untuk pencapaian tujuan kesejahteraan bagi Masyarakat Kampung Pikere Distrik arso Timur Kabupaten Keerom.

Terdapat Tiga (3) indikator Peran Penulis mengambil Tiga (3) indikator yang digunakan untuk mengukur Peran kepala kampung dan aparatur Kampung Pikere Distrik Arso Timur Kabupaten Keerom, yaitu:

1. Peran pribadi (interpersonal role), mengacu pada hubungan antara pemimpin dengan yang lain baik dalam organisasi maupun diluar organisasi, dalam hal ini pemimpin memiliki peranan yang berbeda, yaitu :
 - a. Figuran, bertindak sebagai simbol organisasi.

b. Peran pemimpin, bertindak untuk mendorong agar pegawai bekerja secara produktif, efektif, dan efisien dan mempengaruhi mereka bekerja secara optimal untuk mencapai tujuan.

2. Peranan berkaitan dengan informasi (Informasi Role) dimana pimpinan merupakan titik sentral bagi lalu lintas hubungan kerjasama antar pegawai yang berada dalam lingkungannya, dalam hal ini pimpinan dilibatkan dalam tiga hal yaitu:

a. Memantau secara terus menerus, memperoleh data, pesan atau informasi dari dalam dan luar organisasi yang dianggap relevan.

b. Menyebarkan informasi yang diperoleh selanjutnya disebarluaskan keseluruhan organisasi.

c. Sebagai juru bicara.

3. Peran Keputusan (Decision Role), dalam hal ini pimpinan memainkan empat peranan wiraswasta, penanganan gangguan, pengalokasian sumber daya, dan juru runding.

Kualitas Pelayanan Publik di Kampung Pikere Distrik Arso Timur Kabupaten Keerom adalah ukuran atau tingkat kepuasan dan kecocokan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Aparatur Kampung Pikere.

Terdapat lima (5) indikator pelayanan publik menurut Zeithaml dan Berry (1988), Penulis mengambil Tiga (3) indikator yang digunakan untuk mengukur Peran kepala kampung dan aparatur Kampung Pikere Distrik Arso Timur Kabupaten Keerom, yaitu:

1. Tangibilitas adalah dimensi mata, misalkan ruangan dan fasilitas di tempat pelayanan di kantor kampung pikere distrik arso timur kabupaten keerom.

2. Empati adalah menempatkan diri pada posisi pada masyarakat kampung pikere yang ingin di layani.

3. Responsif atau daya tanggap adalah kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuh masyarakat kampung pikere distrik arso timur kabupaten keerom.