



# Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Optimalisasi Pelayanan Masyarakat Pada Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki Kabupaten Konawe

Isnawati<sup>1</sup>, Yuliana Musin<sup>2</sup>, Sukarmin<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Lakdiende Unaaha

<sup>1\*</sup> [isnawati89@gmail.com](mailto:isnawati89@gmail.com)

## Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui Peran Kepemimpinan Kepala desa dalam Optimalisasi Pelayanan Masyarakat pada Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki Kabupaten Konawe. Teknis Analisis Data dalam penelitian ini, baik data primer maupun data sekunder dianalisis secara deskriptif, dengan menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah sebuah cara atau metode penelitian yang lebih menekankan analisa atau deskriptif. Hasil penelitian dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Peran Kepemimpinan Kepala Desa dalam Optimalisasi Pelayanan Masyarakat pada Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki Kab. Konawe ditinjau pada tiga aspek yakni pertama; Kemampuan Analitis. Kemampuan analitis kepala Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki dalam optimalisasi pelayanan menunjukkan kemampun analitis yang baik, hal ini dapat dipahami dari proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh kepala desa melalui beberapa tahapan dan pendalaman masalah. Kedua; keterampilan Komunikasi. Keterampilan komunikasi kepala desa dalam memberikan pelayanan di Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki dinilai memiliki kemampuan komunikasi yang baik, walaupun dari aspek komunikasi formal masih belum optimal. Sedangkan kemampuan kepala Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki pada aspek kemampuan mendengarkan dan adaptasi menunjukkan bahwa kepala desa memiliki kemampuan yang mumpuni, hal tersebut dapat dilihat dari sikap kepala desa yang merespon dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan, latarbelakang masyarakat yang heterogen di Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki. Ketiga;. Ketegasan. kepemimpinan kepala desa dari aspek ketegasan dalam optimalisasi pelayanan kepada masyarakat belum mampu memberikan kepuasan dengan baik.

**Kata Kunci:** Peran, Kepemimpinan, Optimalisasi dan Pelayanan

## PENDAHULUAN

Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki superioritas tertentu, sehingga dia memiliki kewibawaan dan kekuasaan untuk menggerakkan orang lain melakukan usaha bersama guna mencapai sasaran tertentu. Kepemimpinan adalah kemampuan untuk memberikan memberikan pengaruh yang konstruktif kepada orang lain untuk melakukan satu usaha kooperatif mencapai tujuan yang sudah direncanakan. Pemimpin yang berhasil di era globalisasi adalah yang mempunyai visi, keberanian, serta kerendahan hati untuk terus menerus belajar dan mengasah kecakapan dan emosinya. Terdapat banyak ragam pandangan tentang pengertian kepemimpinan, leadership. Antara lain Robbins (2003: 314) memberikan definisi kepemimpinan sebagai kemampuan mempengaruhi suatu kelompok menuju pada pencapaian tujuan. Sumber dari pengaruh mungkin bersifat formal, seperti yang diberikan pada jabatan manajerial dalam organisasi. Greenberg dan Baron (2003: 471) memberikan definisi kepemimpinan sebagai proses dimana satu individu mempengaruhi anggota kelompok lain menuju pencapaian tujuan kelompok atau organisasional yang didefinisikan. Kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi orang lain untuk memahami dan menyetujui tentang apa yang perlu dilakukan dan bagaimana melakukannya, dan proses memfasilitasi individu dan usaha kolektif untuk menyelesaikan sasaran bersama (Yukl, 2010: 26). Dalam definisi ini termasuk usaha tidak hanya mempengaruhi dan memfasilitasi pekerjaan sekarang dari kelompok atau organisasi, tetapi juga untuk memastikan bahwa dipersiapkan menghadapi tantangan masa depan. Para pemimpin dalam menjalankan dan melaksanakan rencana yang diinginkan menerapkan power (kekuasaan) yang dimiliki dengan tujuan agar tercapai dan berjalannya pekerjaan sesuai dengan rencana. Power adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain. Bagi pimpinan penggunaan power dalam setiap rencana kerja yang dijalankan adalah sesuatu yang positif, asal power tersebut dilakukan mengikuti batas-batas yang dibenarkan dalam lingkungan kerja termasuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mendukung pelayanan masyarakat yang baik harus ada seorang pemimpin yang dapat menggerakkan semua sumber daya dalam organisasi tersebut. Pengertian kepemimpinan ialah sebuah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain untuk menjalankan sebuah aktivitas yang bermanfaat atau dengan kata lain memberi contoh sesuatu yang baik agar diikuti oleh anggota lainnya untuk mencapai tujuan organisasi.

Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mampu mengarahkan, menggerakkan dan memberi solusi terhadap permasalahan yang terjadi di masyarakat. Untuk itu seorang pemimpin harus memiliki kemampuan yang mumpuni dalam menjalankan tugasnya sebagai pemimpin, kemampuan tersebut meliputi kemampuan berfikir analitis, kemampuan berkomunikasi dengan baik, dan memiliki sikap tegas sesuai rambu rambu dalam suatu organisasi.

Desa sebagai salah satu organisasi dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia, memiliki peranan yang sangat strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Desa memiliki hak otonomi, namun dalam melaksanakan kewenangannya harus berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bahkan terhadap hak dalam mengambil kebijakan/tindakan maupun keputusan tidak boleh bertentangan dengan regulasi. Otonomi diberikan karena negara kita memberi ruang untuk eksistensi budaya tradisional dan adat yang berlaku di desa.

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, secara eksplisit dijelaskan bahwa desa 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. Terhadap pelaksanaan pengaturan desa tersebut dilakukan oleh pemerintah desa yang dipimpin oleh kepala desa.

Sebagian besar dari rakyat Indonesia berdomisili di desa. Untuk itu dalam memaksimalkan pelayanan di desa dibutuhkan sumber daya yang mumpuni, salah satunya adalah peran kepemimpinan kepala desa, karena sejatinya kepala desa adalah penggerak sumber daya yang ada di desa termasuk membangun komunikasi hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan yang ada di desa.

Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki Kabupaten Konawe adalah salah satu desa yang saat ini sedang berbenah melakukan optimalisasi pelayanan, baik pelayanan yang bersifat administrasi kepada masyarakat maupun pelayanan yang bersifat sosial, budaya, kemasyarakatan seperti pendidikan, kesehatan, kegiatan adat, ataupun pembangunan infrastruktur, terdapat persoalan yang berhubungan dengan kemampuan kepala desa dalam optimalisasi pelayanan masyarakat di Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki Kabupaten Konawe, terutama pelayanan bagian sosial kemasyarakatan. Terdapat keluhan yang berasal dari warga setempat mengenai kurang tegasnya kepala desa dalam menangani masalah –masalah yang berhubungan pemeberian sanksi terhadap masyarakat yang melakukan pelanggaran dalam kehidupan sosial kemasyarakatan.

Berdasarkan uraian diatas, kesimpulan awal penulis adalah belum optimalnya pemerintah setempat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya kepemimpinan kepala desa dalam optimalisasi pelayanan . Untuk itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih dekat tentang “ Peran Kepemimpinan Kepala desa dalam Optimalisasi Pelayanan Masyarakat pada Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki Kabupaten Konawe”.

## METODE

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki Kabupaten Konawe, didasarkan atas pertimbangan pengamatan awal penulis melihat bahwa peran kepemimpinan kepala desa dalam optimalisasi pelayanan masyarakat pada Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki Kabupaten Konawe telah dilakukan kepala desa setempat, namun belum optimal.

### Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. satu orang kepala desa,
2. satu orang Sekretaris Desa,
3. Dua orang Kaur,
4. Dua orang tokoh masyarakat.
5. Tiga Masyarakat

Total informan dalam penelitian ini sebanyak 7 (tujuh) orang.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut sebagai berikut :

#### a. Studi Kepustakaan (*Library Study*)

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan menyimak berbagai buku, literatur, majalah, laporan penelitian, buletin, brosur dan bahan-bahan publikasi lainnya yang relevan dengan partisipasi perempuan, dan pembangunan di desa.

#### b. Studi Lapangan (*Field Study*)

Pengumpulan data secara langsung dilokasi penelitian dengan menggunakan:

- Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung kepemimpinan yang dilakukan oleh Kepala desa Unaasi Jaya pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat.
- Interview, yaitu wawancara yang dilakukan secara mendalam kepada informan penelitian maupun informan kunci (*key informan*) mengenai partisipasi perempuan dalam proses pembangunan, guna memperlancar proses wawancara diatas, peneliti menggunakan pedoman wawancara.

### Sumber dan Jenis Data

Penelitian ini menggunakan sumber dan jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan penelitian dan informan kunci (*key informan*); sementara untuk data sekunder diperoleh melalui buku-buku, literatur, dokumen, dan data tertulis lainnya yang bersumber dari Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki Kabupaten Konawe.

### Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini, baik data primer maupun data sekunder dianalisis secara deskriptif, dengan menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah sebuah cara atau metode penelitian yang lebih menekankan analisa atau deskriptif. Dalam sebuah proses penelitian kualitatif hal hal yang bersifat perspektif subjek lebih ditonjolkan dan andasan teori dimanfaatkan oleh peneliti sebagai pemandu, agar proses penelitian sesuai dengan fakta yang ditemui di lapangan ketika melakukan penelitian. Pendekatan dengan menggunakan Metode kualitatif, menjelaskan dan menggambarkan fenomena secara mendalam dan akurat mengenai peran kepemimpinan kepala desa dalam optimalisasi pelayanan masyarakat pada Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki Kabupaten Konawe.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kepemimpinan Kepala Desa dalam Optimalisasi Pelayanan Masyarakat Pada Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki Kab. Konawe

Pelayanan merupakan kegiatan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, bahkan salah satu tujuan keberadaan pemerintah desa adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepala desa sebagai penanggungjawab pemerintahan ditingkat desa dituntut memiliki kepemimpinan yang baik sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal, cepat, dan mampu dipertanggungjawabkan. Kepemimpinan yang baik adalah kepemimpinan yang mengarah pada solusi, mampu mengarahkan sumber daya yang ada dalam organisasi serta mengarahkan sumber daya sesuai tujuan organisasi. Menurut Kartono, (2013:189) untuk mengukur kemampuan kepemimpinan dapat diamati beberapa indikator diantaranya: (a). Kemampuan analitis, yakni kemampuan menganalisa situasi yang dihadapi secara teliti, matang, dan mantap, merupakan prasyarat untuk suksesnya kepemimpinan seseorang. (b). Keterampilan berkomunikasi, yakni memberikan perintah, petunjuk, pedoman, nasihat, seorang pemimpin harus menguasai teknik-teknik berkomunikasi. (e). Ketegasan. Ketegasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ketegasan dalam menghadapi bawahan, ketegasan dalam memberikan sanksi dan sangat penting bagi seorang pemimpin. Pendapat ini menjadi acuan untuk melihat dan menguraikan bagaimana peranan kepemimpinan Kepala desa dalam optimalisasi pelayanan masyarakat di Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki Kabupaten Konawe.

### Keterampilan Analitis

Keterampilan analitis adalah kemampuan seseorang untuk menguraikan suatu permasalahan atau objek menjadi bagian-bagian yang lebih kecil, mengidentifikasi hubungan antar bagian, dan menggunakan logika untuk memahami, mengevaluasi, dan memecahkan suatu permasalahan. Kemampuan analitis membantu Kepala Desa dalam mengidentifikasi dan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia di desa, baik sumber daya alam, manusia. Melalui kemampuan analitis kepala desa juga dapat memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Hal ini mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa.

Seorang Kepala Desa harus memiliki kemampuan analitis yang baik karena alasan penting yakni kepala desa sebagai pengambilan keputusan efektif. Pengambilan Keputusan Efektif adalah pengambilan keputusan yang mengacu pada proses pengambilan keputusan yang menghasilkan keputusan yang tepat, cepat, dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, didasarkan pada analisis komprehensif dengan mengumpulkan informasi yang relevan dan akurat untuk mengidentifikasi masalah dan alternatif solusi dengan melibatkan stakeholder yang terkait dalam proses pengambilan keputusan, serta komunikasi yang terbuka dan pertukaran informasi yang memadai. Kemampuan analitis mehmungkinkan Kepala Desa untuk mengidentifikasi masalah, mengkaji alternatif solusi, dan mengambil keputusan yang tepat dalam mengelola desa. Hal ini akan berdampak pada efektivitas program dan kebijakan yang dijalankan, dan permasalahan yang sering terjadi ditengah-tengah masyarakat seperti Perselisihan antar warga, seperti masalah batas tanah, warisan, atau perbedaan pendapat, konflik kepentingan antara kelompok-kelompok masyarakat, diskriminasi dan ketidakadilan sosial. Untuk mengetahui bagaimana pengambilan keputusan yang dilakukan oleh Kepala Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki Kabupaten Konawe, berikut penulis melakukan wawancara langsung dengan kepala desa terkait bagaimana kepala desa dalam mengambil keputusan;

"Dalam pengambilan keputusan penting di desa, saya selalu berusaha untuk menerapkan prinsip-prinsip pengambilan keputusan yang efektif. Ada beberapa langkah yang saya lakukan: Pertama, saya berusaha memahami dengan jelas tujuan dan dampak jangka panjang dari setiap keputusan yang akan diambil. Hal ini penting agar keputusan saya sejalan dengan visi, misi, dan rencana pembangunan desa. Kedua, saya mengumpulkan informasi dan data yang relevan dari berbagai sumber, baik dari perangkat desa, BPD, maupun masyarakat. Saya menganalisis secara komprehensif untuk mengidentifikasi masalah, alternatif solusi, serta

potensi dampak yang mungkin terjadi. Ketiga, saya melibatkan stakeholder terkait, seperti perangkat desa, BPD, dan perwakilan masyarakat, dalam proses pengambilan keputusan. Kami berdiskusi dan bertukar pandangan sehingga keputusan yang diambil dapat diterima dan didukung oleh semua pihak. Keempat, saya berusaha mengambil keputusan secara tepat waktu, dengan mempertimbangkan situasi dan kondisi terkini di desa. Saya juga selalu siap untuk menyesuaikan keputusan jika terjadi perubahan atau kondisi darurat. Terakhir, setiap keputusan yang saya ambil selalu saya pertanggungjawabkan dan dievaluasi secara berkala. Saya ingin memastikan konsistensi dalam penerapan prinsip dan kebijakan desa." (Wawancara, tanggal 8 Mei 2024).

Lebih lanjut penulis menayakan contoh konkret dari pengambilan keputusan yang dilakukan oleh Kepala Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki Kabupaten Konawe;

"Salah satu contoh pengambilan keputusan yang pernah saya lakukan adalah terkait rencana pembangunan jalan di salah satu dusun. Awalnya, kami menerima keluhan dari masyarakat mengenai kondisi jalan yang rusak parah dan sulit dilalui, terutama saat musim hujan. Saya kemudian mengumpulkan data dan informasi terkait kondisi jalan, potensi dampak, sumber daya yang dibutuhkan, serta anggaran yang tersedia. Saya juga mengundang perwakilan dari dusun terkait, tokoh masyarakat, dan perangkat desa untuk berdiskusi. Setelah mempertimbangkan berbagai aspek, kami akhirnya mengambil keputusan untuk memprioritaskan perbaikan jalan di dusun tersebut dalam rencana kerja tahun ini. Kami juga menetapkan anggaran yang diperlukan dan melibatkan masyarakat dalam proses pelaksanaannya. Keputusan ini tidak hanya berdampak pada kelancaran mobilitas warga, tetapi juga meningkatkan akses ke fasilitas umum dan memperlancar aktivitas ekonomi masyarakat. Hingga saat ini, kami terus memantau dan mengevaluasi hasil dari keputusan ini agar dapat dipertanggungjawabkan dengan baik." (Wawancara, tanggal 8 Mei 2024).

Berdasarkan penjelasan wawancara pak desa Unaasi Jaya memberikan gambaran bahwa pengambilan keputusan pak desa Unaasi Jaya terkait pelayanan masyarakat di bidang pembangunan dilakukan oleh kepala desa secara inklusif atau pelibatan pemangku kepentingan dalam hal ini Badan Permusyawaratan Desa (BPD), perangkat desa lainnya, dan masyarakat sebagai subyek dan obyek pembangunan secara bersamaan. Artinya Kepala Desa Unaasi Jaya dalam kepemimpinannya menggunakan gaya kepemimpinan demokratis. Kepemimpinan demokratis adalah kepemimpinan yang mendengarkan, memahami dan melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan, pemahaman ini senada disampaikan oleh bahwa kepemimpinan demokratis adalah pelibatan bawahan, anggota atau dalam hal ini masyarakat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan.

Pemerintah desa khususnya Kepala desa sebagai bagian dari birokrasi publik diharapkan melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa, dalam hal ini masyarakat sebagai pengguna jasa layanan dan responsivitas, hal ini senada dengan pendapat Dwiyanto yang mengatakan (2002:47) bahwa penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, dan responsivitas.

Untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat dan responsivitas terhadap kepemimpinan kepala desa Unaasi Jaya yang berhubungan dengan pengambilan keputusan. Berikut hasil wawancara dengan tokoh masyarakat dan masyarakat Desa Unaasi Jaya Kabupaten Konawe;

"Saya melihat Kepala desa tanggap dalam memahami persoalan-persoalan masyarakat, sehingga beliau dapat melakukan pelayanan dibidang pembinaan masyarakat untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dimasyarakat." (Wawancara dengan Tokoh masyarakat, 27 Juli 2024)

"Saya Puas dengan kepemimpinan kepala desa, karena semenjak beliau memimpin jalan di dusun tiga diperbaiki". (Wawancara dengan tokoh masyarakat, 27 Juli 2024)

Keterangan dari warga tersebut sejalan dengan observasi penulis pada saat penelitian bahwa jalan di dusun tiga Desa Unaasi Jaya dalam kondisi baik dapat dilalui tidak hanya pejalan kaki dan pengendara sepeda, atau motor tetapi juga dapat dilalui oleh kendaraan roda empat.

Kondisi jalan yang baik dan kemampuan memahami permasalahan masyarakat menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala desa Unaasi jaya dalam optimalisasi pelayanan masyarakat dinilai optimal oleh masyarakat. Hal tersebut dapat dipahami dari kepuasan masyarakat dan responsivitas kepala desa Unaasi jaya yang dilakukan dengan baik. Pemahaman ini didukung oleh pendapat Tangkisil (2005:177) yang menjelaskan bahwa responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

Selain mengenai pengambilan keputusan terkait pelayanan di bidang pembangunan penulis juga menanyakan bagaimana pelayanan kepala desa menangani perselisihan yang terjadi di antara warga desa, berikut jawaban Kepala Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki Kabupaten Konawe;

"Perselisihan atau konflik antara warga memang sering terjadi di desa. Sebagai Kepala Desa, saya sangat memahami pentingnya menangani permasalahan tersebut dengan baik. Ada beberapa langkah yang saya lakukan dalam menangani perselisihan di desa: Pertama, saya berusaha untuk segera mengetahui adanya perselisihan di antara warga. Biasanya saya akan menerima laporan atau informasi dari perangkat desa, ketua RT/RW, atau warga yang mengetahui adanya perselisihan tersebut. Kedua, saya akan melakukan klarifikasi dan pendalaman terkait permasalahan yang terjadi. Saya akan mengumpulkan informasi dan data dari pihak-pihak yang terlibat dalam perselisihan untuk memahami akar permasalahannya. Ketiga, saya akan mengundang pihak-pihak yang bersengketa untuk melakukan mediasi dan negosiasi. Dalam proses ini, saya

akan bertindak sebagai fasilitator agar mereka dapat saling mendengarkan, memahami, dan mencari solusi bersama. Keempat, jika diperlukan, saya juga akan melibatkan tokoh masyarakat, seperti ketua RT/RW, pemuka agama, atau sesepuh desa, untuk memberikan masukan dan arahan dalam penyelesaian perselisihan. Kelima, setelah mencapai kesepakatan bersama, saya akan memastikan bahwa komitmen dan solusi yang telah disepakati benar-benar dilaksanakan oleh pihak-pihak yang bersengketa. Saya juga akan melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala. Prinsip utama yang saya terapkan adalah mengedepankan musyawarah, kekeluargaan, dan mencari solusi yang menguntungkan kedua belah pihak. Saya berusaha menciptakan suasana yang kondusif agar warga dapat hidup berdampingan dengan harmonis." (Wawancara, tanggal 8 Mei 2024).

Untuk mengetahui lebih dalam penanganan masalah dan pengambilan keputusan, penulis menayakan contoh kasus perselisihan yang pernah kepala desa Unaasi Jaya tangani. Berikut jawaban Kepala Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki Kabupaten Konawe;

"Salah satu contoh kasus perselisihan yang pernah saya tangani adalah sengketa batas tanah antara dua keluarga. Awalnya, terjadi konflik karena adanya klaim kepemilikan lahan yang saling tumpang tindih. Hal ini memicu ketegangan dan hampir mengarah pada tindakan kekerasan di antara mereka. Setelah mendapat laporan, saya segera memanggil kedua pihak untuk melakukan mediasi di kantor desa. Dalam pertemuan tersebut, saya berusaha menggali akar permasalahan dan meminta mereka untuk menunjukkan bukti-bukti kepemilikan lahan masing-masing. Setelah proses klarifikasi dan negosiasi yang cukup alot, akhirnya kedua belah pihak bersedia menerima usulan solusi yang saya tawarkan. Mereka sepakat untuk melakukan pengukuran ulang batas lahan yang disaksikan oleh perangkat desa dan pihak yang disepakati. (Wawancara, tanggal 8 Mei 2024).

Dari hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa Kepala Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki Kabupaten Konawe memahami memiliki kemampuan analitis yang cukup baik, hal ini dapat dipahami dari pemaparan proses pengambilan keputusan kepala desa Unaasi Jaya pada saat wawancara, serta keterangan dari informan terkait pengambilan keputusan yang dilakukan oleh kepala desa dilakukan secara obyektif dan melalui beberapa tahapan dan pendalaman masalah. Tahapan yang dimaksud berupa pendalaman masalah dengan mengumpulkan data dan informasi, pemilihan alternatif solusi dengan tetap memikirkan dampak yang ditimbulkan, pelibatan pemangku kepentingan agar penyelesaian masalah menjadi solusi yang bisa menguntungkan untuk pihak-pihak yang berkepentingan. Obyektivitas pengambilan keputusan oleh pak desa sejalan dengan pendapat G.R. Terry dalam jurnal Novita dan Alviana yang menjelaskan bahwa salah satu prinsip yang bisa ditempuh seorang pemimpin dalam mengambil keputusan dalam pengambilan keputusan adalah berdasarkan Rasionalitas. Keputusan yang rasional yang dihasilkan bersifat obyektif, lebih transparan, konsisten, untuk memaksimalkan hasil atau nilai dalam batas kendala tertentu, sehingga dapat dikatakan mendekati kebenaran atau sesuai dengan apa yang diinginkan.

### **Keterampilan Komunikasi**

Keterampilan Komunikasi adalah kemampuan seseorang dalam proses pertukaran informasi, ide, atau perasaan antara dua atau lebih individu, melalui penggunaan simbol-simbol seperti bahasa, gestur, dan isyarat. Kemampuan komunikasi mencakup beberapa aspek penting, dalam komunikasi dibutuhkan kemampuan kemampuan berbicara untuk menyampaikan pesan secara jelas dan efektif.

Berbicara adalah kemampuan manusia untuk menghasilkan dan menyampaikan ucapan atau kata-kata untuk berkomunikasi dengan orang lain. Melalui berbicara, seseorang dapat menyampaikan ide, perasaan, informasi, dan meminta sesuatu kepada orang lain. Kemampuan berbicara juga memungkinkan seseorang untuk berinteraksi dan membangun hubungan sosial. Oleh karena itu, berbicara merupakan keterampilan penting dalam kehidupan sehari-hari termasuk kepala desa sebagai pemimpin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bagaimana Kemampuan berbicara Kepala Desa Unaasi Jaya Kec. Abuki, berikut kutipan wawancara dengan aparat desa dan masyarakat;

"Menurut saya pak desa dalam berbicara sangat baik beliau dalam menyampaikan pendapat ataupun perintah jelas dan mudah dimengerti. Sebagai bagian dari aparat desa saya tidak mendapat kendala dari cara beliau berbicara. (Wawancara Sekretaris desa, tanggal 10 Mei 2024)"

"Kalau saya melihat pak desa dalam berbicara mudah dimengerti, dan kadang beliau juga kadang-kadang menguyon pada saat kami sedang kumpul bersama aparat desa lainnya. Beliau juga tipe pendengar yang baik. kadang kadang-kadang jika kami menyampaika hal-hal yang berhubungan permasalahan yang terjadi dimasyarakat termasuk manakal kami sebagai aparat memberikan masukan atau ide gagasan, beliau selalu mendengarkan dan menyimak dengan baik. (Wawancara aparat desa, tanggal 10 Mei 2024)"

Wawancara dari aparat memberikan informasi bahwa kemampuan komunikasi pak desa Unaasi Jaya dinilai oleh aparat optimal dari segi kemampuan mendengarkan. Kepemimpinan yang baik harus memiliki keterampilan mendengarkan yang baik. Mendengarkan aktif membantu memahami masalah, kekhawatiran, dan ide-ide dari anggota tim, serta menunjukkan bahwa pendapat mereka dihargai. Pendapat aparat ini, sejalan dengan pendapat Kartono, (2013:189) yang mengemukakan bahwa bisa untuk mendengarkan pendapat dari bawahan sehingga bawahan tidak hanya diberi tugas saja akan tetapi dengarkanlah apa pendapat dari bawahanya.

“Menurut saya pak desa kalau lagi kumpul-kumpul atau diskusi cara bicaranya sangat mudah di pahami, namun untuk acara-acara besar seperti memberikan sepata kata nasihat pernikahan, atau sambutan di acara-acara penting, menurut saya masih harus belajar lagi. (Wawancara masyarakat, tanggal 10 Mei 2024)”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi formal Kepala Desa Unaasi Jaya Kec. Abuki dalam optimalisasi pelayanan dinilai masih perlu adanya upaya peningkatan walaupun dalam penyampaian ide gagasan dan perintah serta kemampuan mendengarkan tergolong sangat baik, namun komunikasi formal juga dianggap sangat penting dimiliki oleh seorang kepala desa mengingat dalam melaksanakan peranya tidak lepas dari situasi-situasi formal dalam penyelenggaraan pemerintahan seperti rapat-rapat, dan acara-acara formal lainnya.

Selain kemampuan berbicara, dalam komunikasi juga dibutuhkan kemampuan adaptasi dan fleksibilitas mencakup kemampuan untuk menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan konteks dan lawan bicara dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perbedaan budaya, latar belakang, dan preferensi komunikasi.

.Untuk mengetahui bagaimana komunikasi kepala desa berikut hasil wawancara dengan perangkat desa dan tokoh masyarakat sebagai perwakilan dari masyarakat masyarakat. Informan pertama dari kalangan tokoh agama, dan Informan kedua dari kalangan pemuda, sekaligus tokoh pemuda di desa Unaasi Jaya. Berikut hasil wawancara mereka ;

“Pak desa menurut saya salah seorang pemimpin yang pintar bergaul. Beliau tidak hanya bergaul dengan orang tua di masyarakat tetapi juga mampu menyesuaikan diri ketika bersama kami anak muda merangkul masyarakat. (Wawancara tokoh pemuda, 10 Mei 2024).”

“Pak desa seorang yang sangat menghargai, walaupun beliau lebih mudah dari saya, tapi beliau pada saat berdiskusi sering meminta pendapat saya terkait kegiatan- kegiatan berhubungan dengan keagamaan. (Wawancara tokoh agama, 10 Mei 2024).”

Hasil wawancara yang penulis lakukan dengan masyarakat menunjukkan bahwa kemampuan adaptasi Kepala Desa Unaasi Jaya Kec. Abuki sebagai bagian dari aspek komunikasi dalam memberikan pelayanan masyarakat dinilai sangat baik.

Aspek lain dari kemampuan komunikasi adalah Kemampuan mendengarkan. Kemampuan Mendengarkan adalah keterampilan inti dalam komunikasi yang sering dianggap remeh, namun sangat penting untuk membangun hubungan yang kuat dan memastikan pemahaman yang efektif. Kemampuan mendengarkan aktif mencakup tidak hanya mendengarkan kata-kata yang diucapkan, tetapi juga memahami makna yang terkandung di baliknya. Seorang pendengar yang baik akan fokus penuh pada lawan bicaranya, mengesampingkan distraksi dan pikiran lain. Mereka akan memberi perhatian penuh, menganggukkan kepala, dan memberikan tanggapan yang relevan untuk menunjukkan bahwa mereka benar-benar memahami apa yang sedang disampaikan.

Selain itu, pendengar yang baik akan berusaha untuk meminta klarifikasi atau mengajukan pertanyaan jika ada sesuatu yang kurang jelas. Mereka akan mendengarkan dengan empati, berusaha memahami perspektif dan perasaan lawan bicara. Ini memungkinkan mereka untuk memberikan respons yang tepat dan membangun rasa saling percaya serta kedekatan dalam hubungan.

Kemampuan mendengarkan yang baik juga melibatkan kemampuan untuk menyimpulkan informasi penting, mengidentifikasi ide-ide utama, dan mengingat detail-detail kunci. Hal ini memungkinkan pendengar untuk memberikan tanggapan yang relevan dan berguna, kemampuan untuk fokus pada lawan bicara, memahami perspektif mereka, dan memberikan respon yang sesuai, kemampuan untuk menunjukkan kepedulian dan memahami perasaan orang lain.

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan Kepala Desa dalam mendengar, penulis melakukan wawancara langsung dengan kepala desa, dengan menanyakan bagaimana respon kepala desa menangani keluhan masyarakat sebagai bagian dari pelayanan masyarakat. Berikut jawaban beliau;

Sebagai Kepala Desa, saya memang terbuka dan selalu berusaha untuk mendengarkan dengan saksama setiap keluhan atau masalah yang disampaikan oleh warga. Saya menganggap ini adalah bagian penting dari tugas dan tanggung jawab saya untuk memimpin desa. Bagi saya, mendengarkan keluhan masyarakat dengan sungguh-sungguh merupakan kunci untuk dapat memimpin desa dengan baik dan mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh warga. Komunikasi dua arah yang baik antara pemerintah desa dan masyarakat adalah hal yang sangat penting. (Wawancara, tanggal 27 Mei 2024).

Lebih lanjut penulis menanyakan langkah-langkah apa saja yang dilakukan kepala desa dalam mendengar keluhan dari warga, beliau menjawab secara sistematis dengan sikap yang serius. Berikut penuturan beliau;

“Ada beberapa hal yang selalu saya lakukan dalam mendengarkan keluhan warga: (1) Menyediakan waktu dan kesempatan bagi warga untuk menyampaikan keluhannya secara langsung. (2). Saya menetapkan jam tertentu di setiap minggu di mana warga dapat datang ke kantor desa untuk bertemu dengan saya. (3). Mencatat dengan teliti setiap keluhan yang disampaikan, agar dapat saya tindaklanjuti dengan baik. (4).Saya akan meminta rincian masalahnya, dampak yang dirasakan, dan harapan warga terhadap penyelesaiannya. (5). Melakukan investigasi dan klarifikasi lebih lanjut jika diperlukan, untuk memastikan saya memahami permasalahan dengan benar sebelum mencari solusinya. (Wawancara kepala desa, tanggal 27 Mei 2024).

Selanjutnya penulis mewawancarai seorang ketua Rukun Tetangga RT, pemilihan ketua RT dalam penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa ketua RT adalah seorang yang paling mengetahui situasi keadaan di lingkungan masyarakat termasuk masalah-masalah yang sering terjadi di masyarakat seperti masalah keluarga Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT), perselisihan antar tetangga, perebutan ahli waris dalam keluarga atau masalah-masalah lainnya

yang berhubungan dengan masalah yang sering terjadi di masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana sikap Kepala Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki dalam menyelesaikan masalah-masalah masyarakat sebagai bagian dari pelayanan masyarakat, berikut kutipan wawancaranya;

“Saya sering kali dipanggil oleh kepala desa untuk bersama-sama menyelesaikan aduan masalah-masalah dari masyarakat seperti kasus KDRT dan perselisihan antar tetangga, kepala desa selalu bersikap empati pada setiap masyarakat yang mengadukan masalahnya. Sikap empati tersebut tercermin dari cara pak desa memperhatikan, mendengarkan dengan baik setiap warg dalam menyampaikan masalah mereka”. (Wawancara aparat desa, tanggal 10 Mei 2024).

Dari wawancara yang dilakukan penulis dengan kepala desa terdapat benang merah yang menunjukkan sikap kepala desa, diantaranya sebagai berikut;

1. Kepala desa mampu mendengar dengan baik dan jelas saat wawancara berlangsung.
2. Beliau dapat mendengar dan memahami pertanyaan yang diajukan dengan cepat tanpa perlu meminta pengulangan.
3. Respon yang diberikan juga langsung dan relevan dengan pertanyaan, menunjukkan kemampuan mendengar yang baik.
4. Kepala desa dapat memahami maksud dan konteks pertanyaan dengan baik.
5. Tidak ada tanda-tanda kebingungan atau kesulitan dalam memahami pertanyaan.
6. Beliau dapat menyampaikan informasi yang relevan dan menjawab pertanyaan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dapat disimpulkan kemampuan komunikasi kepala desa dalam memberikan pelayanan di Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki dinilai memiliki kemampuan komunikasi yang baik, walaupun dari aspek komunikasi formal masih belum optimal. Selain itu, kemampuan kepala Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki pada aspek kemampuan mendengarkan dan adaptasi menunjukkan bahwa kepala desa memiliki kemampuan yang mumpuni, hal tersebut dapat dilihat dari sikap kepala desa yang merespon dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan, latarbelakang masyarakat yang heterogen di Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki.

### Ketegasan

Ketegasan berasal dari kata tegas artinya dimana seseorang mampu bertindak dan tidak samar-samar, jelas dan tahu apa yang akan dilakukan, mampu membedakan mana yang di inginkan dan mana yang akan ditolaknya.

Pak desa menurut saya kurang tegas, pernah dalam lingkungan saya terjadi perselisihan antar warga yang disebabkan oleh hewan peliharaan. Saat itu salah satu warga kami merasa keberatan dengan sapi peliharaan warga lain yang masuk kepekarangan rumahn warga dan memakan beberapa pohon pisang yang ditanam warga. Saat itu pak desa menyelesaikan masalah tersebut dengan melakukan teguran sekaligus pengarahan kepada pemilik hewan peliharaan. (Wawancara aparat desa, tanggal 10 Mei 2024)”.

Ketegasan membutuhkan sikap yang berani dan tetap mempertimbangkan solusi terbaik bagi kedua pihak yang berselisih. Informan yang disampaikan oleh aparat menunjukan kepala desa dalam menangani masalah memenuhi aspek resposivitas sebagai salah satu indikator dalam pelayanan publik. Sebagaimana yang dijelaskan pada bab II bahwa respoinsivitas adalah bentuk kepekaan dan kemampuan dari pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan

Selanjutnya penulis juga melakukan penulsuran informasi yang disampaikan oleh aparat desa, dengan mewawancarai salah seorang warga secara purposif. Berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh warga;

“Saya sangat puas dengan sikap tegas kepala desa, walaupun mungkin ada yang mengatakan pak desa kurang agak tegas tapi menurut saya adalah sesuatu yang wajar, dan mereka yang berkata demikian adalah mereka yang mungkin berada pihak yang kepentinganya tidak terpenuhi. (Wawancara warga, 10 Mei 2024)”.

Pendapat lain di kemukakan oleh warga yang juga memberikan pendapat yang sama bahwa kepala desa dalam hal ketegasan masih dianggap lemah. Berikut kutipan wawancaranya;

“Menurut saya kepala desa kurang tegas dalam bersikap, kepala desa tidak memberikan sanksi tegas kepada warga yang meminum “*pongasi*” (minuman alkohol lokal) padahal “*pongasi*” adalah minuman yang dilarang, dan salah satu pemicu tewrjadinya pertengkaran/perkelahian. (Wawancara warga. 10 Mei 2024).

Dari beberapa hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan kepala desa dari aspek ketegasan dalam optimalisasi pelayanan kepada masyarakat belum memberikan kepuasan dengan baik.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Peran Kepemimpinan Kepala Desa dalam Optimalisasi Pelayanan Masyarakat pada Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki Kab. Konawe ditinjau pada tiga aspek yakni pertama; Kemampuan Analitis. Kemampuan analitis kepala Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki dalam optimalisasi pelayanan menunjukkan kemampun analitis yang baik, hal ini dapat dipahami dari proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh kepala desa melalui beberapa tahapan dan pendalaman masalah. Kedua; keterampilan Komunikasi. Keterampilan komunikasi kepala desa dalam memberikan pelayanan di Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki dinilai memiliki kemampuan komunikasi yang baik, walaupun dari aspek komunikasi formal

masih belum optimal. Sedangkan kemampuan kepala Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki pada aspek kemampuan mendengarkan dan adaptasi menunjukkan bahwa kepala desa memiliki kemampuan yang mumpuni, hal tersebut dapat dilihat dari sikap kepala desa yang merespon dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan, latarbelakang masyarakat yang heterogen di Desa Unaasi Jaya Kecamatan Abuki. Ketiga, ketegasan kepemimpinan kepala desa dari aspek ketegasan dalam optimalisasi pelayanan kepada masyarakat belum mampu memberikan kepuasan dengan baik .

### DAFTAR PUSTAKA

- Agusdwitanti, H., Tambunan, S. M., & Retnaningsih. (2015). Kelekatan dan Intimasi. Pada Dewasa Awal. *Journal Psikolog*
- Ali, Muhammad. 2014. *Memahami Riset Perilaku dan Sosial*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Alwi, Hasan. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Gramedia.
- Berry, David. 2003. *Pokok-pokok Pikiran Dalam Sosiologi*. Depok. Rajawali Pers.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta. Univ. Gajah Mada Pers.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- Effendi, Usman. 2014. *Asas Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ermaya Suradinata, 2007 *Pemimpin dan Kepemimpinan Pemerintah*, Gramedia Pustaka. Utama, Jakarta.
- Fahmi, Irham, 2013. *Manajemen Kinerja Teori Dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Fahmi. Irham. 2016. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*. Mitra Wacana Media: Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Bumi. Aksara.
- Kartini, Kartono. 2009. *Patologi Sosial, Jilid I*. Jakarta. PT. Raja Grafindo.
- Kartini, Kartono. 2013. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta. PT. Raja Grafindo.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no. 81 tahun 1993, *Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*.
- Kurnia. 2019. Efektivitas Pembelajaran Interaktif Berbasis Whatsapp Group Terhadap Kemampuan Menulis Teks Laporan Hasil Observasi. *Jurnal LLDIKTI IX*. Vol. 1(2).
- Kumorotomo, Wahyudi. 1996. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Maksudi, Beddy Iriawan. 2017. *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Depok. Rajawali Pers.
- Maruti, Sri Kusri. 2013. *Responsivitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Salatiga*. Pascasarjana UNS. Surakarta
- Moerir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Pratama, Andri Rizki. 2013. *Optimalisasi Keselematan Crew Kapal Dalam Proses Kerja Jangkar Di AHTS Amber*. Semarang.
- Rahayu, P. 2019. *Perpajakan : Disesuaikan dengan Peraturan Perpajakan terbaru*. (J. Susyanti, Ed.) (Vol. 17 x 24 cm). Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Raho, Bernard. 2007. *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta. Prestasi Pustaka
- Riduwan. 2004 : 104. *Metode observasi dan penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Riyadi. 2002. *Perencanaan Pembangunan Daerah Strategi Mengendalikan. Potensi Dalam Mewujudkan Otonomi Daerah*. Jakarta: Gramedia.
- Sidik, Machfud. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka.
- Soekanto, Soerjono. 2002. *Teori Peranan*. Jakarta. Bumi Aksara
- Tangkisilan, Hesel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*, PT. Grasindo. Jakarta.
- Taryaman, E. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV Budi. Utama.
- Yayat M. Herujito. 2001. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: P.T. Grasindo.
- Yulianto Trimo, 2005, "Fenomena Program-Program Kemiskinan Di Kabupaten Klaten", Tesis, Universitas Diponegoro.
- Adinata, U. W. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan KJKS BMT Tamzis Bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Entrepreneurship* vol 9 no. 2. , 136-157.
- Rosiana Natalia Djunaedi dan Lenny Gunawan. 2018. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kinerja Karyawan. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*. Volume 3, Nomor 3, 403.
- Novita, Alvian. *Gaya Kepemimpinan Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Sebuah Organisasi*. <https://osf.io>. Diakses 26 Juli 2024
- Supriyono, Bambang, 2001. Responsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publik: *Jurnal Administrasi Negara* vol 1 No 2, 2 Maret 2001 FIA Malang. Diakses 26 Juli 2024
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah,
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa