

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Indonesia sebagai salah satu negara berkembang, yang sedang dan akan terus melakukan pembangunan. Pembangunan nasional pada hakikatnya bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang spiritual, adil, material, merata dan makmur yang berdasarkan Pancasila. Perencanaan pembangunan nasional dilakukan oleh bangsa Indonesia bertujuan untuk menjadikan masyarakat yang lebih baik. Pelaksanaan pembangunan dilaksanakan dengan cara, berlanjut, berencana, bertahap, terpadu, menyeluruh dan terarah untuk mewujudkan kehidupan masyarakat yang sejajar dengan bangsa lain. (Wagiyanto, 2016)

Pemimpin memiliki peran yang sangat besar dalam pemerintahan untuk meningkatkan kelancaran sebuah penyelenggaraan pemerintahan guna untuk mencapai tujuan pembangunan yang diharapkan. Oleh karena itu sangat penting bergantung pada kesempurnaan peranan aparatur negara dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Hal ini sangat diperlukan sumber daya manusia yang disiplin dan berkualitas yang tinggi supaya bisa melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai harapan, tujuan dan dapat mencapai keefektifitasannya.

Dalam pelaksanaan sebuah pembangunan pada umumnya di masyarakat pedesaan, pemimpin sangat penting karena pemimpin adalah penggerak dari sebuah pelaksanaan pembangunan. Apabila ia sanggup menggerakkan masyarakat dengan baik dan mengadakan kerjasama yang baik, maka pembangunan akan mencapai tujuan. Perlu kita sadari pemimpin dan yang dipimpin ialah manusia, maka pemimpin tersebut harus memiliki pengetahuan tentang hubungan kemanusiaan.

Tujuan utama dari seorang pemimpin ialah kepentingan dari mereka yang dipimpinnya bukan untuk kepentingan sendiri ataupun pribadi bahkan golongannya melainkan harus kepentingan publik yang ia pimpin. Yang terpenting pemimpin yang lebih mengutamakan kepentingan publik sangat jarang kita temui di negara ini. Karena pemimpin sejati ialah pemimpin yang mengutamakan kepentingan dari masyarakatnya untuk mengembangkan dan membangun masyarakat yang dipimpinnya sehingga banyak tumbuh pemimpin didalam kelompoknya. (Khusairi, 2916)

Sebagaimana sudah diketahui bahwa desa adalah tempat bertemunya semua kegiatan pembangunan desa baik yang dikelola oleh swasta ataupun pemerintah. Pembangunan desa dan penerapan kelestarian penting untuk di prioritaskan dalam pembentukan manusia seutuhnya. Masyarakat adalah pelaku utama dalam pembangunan maka pemerintah harus mengarahkan dan membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan pemerintah dan masyarakat saling melengkapi. (Wagiyanto, 2016)

Kepala desa adalah seorang pemimpin yang berada di ruang lingkup desa yang memiliki gaya/khas kepemimpinan serta aspek-aspek kepribadian yang bisa menunjang usaha untuk mewujudkan hubungan yang baik dengan masyarakatnya. Kegagalan atau kesuksesan dari suatu organisasi ditentukan oleh banyak hal, salah satunya kepemimpinan yang berjalan dalam organisasi. Pemimpin yang sukses ialah apabila pemimpin itu menjadi penggerak dan pencipta bagi bawahannya dengan menciptakan suasana kerja yang mampu mengembangkan dan memacu pertumbuhan anggotanya sehingga bisa mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. (Fathoni, 2015)

Gaya kepemimpinan kepala desa memiliki hubungan erat dengan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu pemerintahan desa. Oleh karena itu, perilaku kepemimpinan kepala desa selalu dikaitkan dengan sejumlah kegiatan kepala desa dalam menggerakkan, mengarahkan dan memotivasi anggota dan masyarakatnya untuk mewujudkan tujuan dari pemerintahan. Kajian tentang kepemimpinan dalam suatu dinamika kehidupan organisasi ialah kunci dari keberhasilan semua urusan manajemen dan administrasi, baik di swasta ataupun di pemerintahan semua level. Oleh karena itu, maju mundurnya sebuah organisasi pemerintahan sangat dipengaruhi dengan keefektifan seorang pemimpin dalam menjalankan fungsi kepemimpinannya.

Desa Sumber Rahayu adalah salah satu desa dari tiga belas desa yang ada di Kecamatan Rambang, Kabupaten Muara Enim, Provinsi

Sumatera Selatan. Pada tahun 1982 orang-orang ikut melakukan program yang diadakan pada zaman Soeharto yaitu transmigrasi dari daerah pulau Jawa ke pulau Sumatera. Sehingga membentuk sebuah desa yang bernama Desa Sumber Rahayu. Kepala desa pertama yaitu Soedarmin (1985-1993), Agus Suripto (1993-2001), Amril Darman (2001-2007), Jumono (2007-2013) (2013-2018), Mat Kanta (2019-2024).

Kepala desa adalah bentuk pemerintahan yang interaksinya langsung berhadapan dengan masyarakat. Kepemimpinan kepala desa merupakan unsur penting untuk dapat mengsucceskan pelaksanaan pembangunan desa. Kepala desa mempunyai tugas penyelenggaraan desa yaitu : 1. Dalam bidang pemerintahan, mengatur kehidupan masyarakat berpedoman dengan kewenangan desa seperti, membuat peraturan desa, lembaga masyarakat dan BUMDES. 2. Bidang pembangunan, penyediaan sarana dan prasarana seperti, pasar, jembatan, dan jalan. 3. Bidang kemasyarakatan, melakukan pemberdayaan masyarakat seperti, pembinaan kehidupan sosial suatu masyarakat yaitu, pendidikan, kesehatan dan adat istiadat.

Sebagai suatu organisasi formal yang bertugas menyelenggarakan roda pemerintahan tingkat terendah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, Desa Sumber Rahayu, Kecamatan Rambang, Kabupaten Muara Enim berkewajiban untuk melayani masyarakat agar memenuhi haknya sebagai warga negara yang ada di desa tersebut. Dalam eksistensinya sebagai penyelenggara pelayanan publik, desa yang

berpenduduk 4302 orang dengan jumlah laki-laki 2168 orang dan jumlah perempuan 2134 orang sangat terlihat peran penting kepala desa dalam mendukung tugas yang dimaksud.

Secara umum dapat dikatakan bahwa kepemimpinan kepala desa dalam melaksanakan tugasnya masih mengalami banyak kendala menurut masyarakat, dikarenakan ada keluhan-keluhan masyarakat yang mengemuka sehubungan adanya kelemahan pelaksanaan pelayanan publik di desa Sumber Rahayu, seperti urusan pengusulan KTP, KK, surat keterangan domisili bahkan termasuk kegiatan desa lainnya yang melibatkan masyarakat dan ada sikap Kepala Desa yang dianggap masyarakat tidak baik untuk seorang pemimpin (Ali, 2020).

Capaian kinerja dan program-program Kepala Desa selama melakukan penyelenggaraan pemerintahan desa yang berhasil yaitu dalam segi pembangunan infrastruktur dan ekonomi. Pembangunan Taman Wisata yang sudah selesai dibangun, wacana lain yang sedang di ajukan adalah membuat Danau Wisata dimana terdapat sebuah Danau kecil yang tidak berfungsi sehingga membuat kepala desa berinisiatif untuk membuat Danau Wisata walaupun masih dalam tahap pengajuan proposal ke Kabupaten. Pembangunan infrastruktur lain yang telah dicapai ialah penambahan titik sumur bor yang sedang dilakukam di Desa Sumber Rahayu.

Selain itu, sekarang sudah berdiri atau dibangun tempat BUMDES dimana BUMDES itu dikelola oleh pemerintah desa itu sendiri. Segi

ekonomi dapat dilihat dari pembangunan Taman Wisata dan Danau Wisata dapat meningkatkan taraf perekonomian masyarakat disana yaitu dengan mendirikan warung disekitar Taman Wisata tersebut (Ghazali, 2020). Ada juga program dari Kepala Desa yang bermasalah dan belum terlaksana karena terdapat beberapa masalah.

Dari permasalahan diatas penulis sangat tertarik meneliti tentang Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (Studi Kasus : Desa Sumber Rahayu, Kec. Rambang, Kab. Muara Enim, Sumatera Selatan Tahun 2020). Apakah selama penyelenggaraan pemerintahan desa masyarakat merasa puas atau tidak puas dengan kinerja kepemimpinan Kepala Desa. Dimana ada sisi buruk yang dilakukan oleh Kepala Desa tersebut dan ada sisi baik yang dilakukan oleh Kepala Desa tersebut selama penyelenggaraan pemerintahan desa.

1.2. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (Studi Kasus : Desa Sumber Rahayu, Kec. Rambang, Kab. Muara Enim, Sumatera Selatan Tahun 2020) ?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk Menjelaskan Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (Studi Kasus : Desa Sumber Rahayu, Kec. Rambang, Kab. Muara Enim, Sumatera Selatan Tahun 2020).

1.4. MANFAAT PENELITIAN

1. Secara akademis untuk menambah wawasan mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (Studi Kasus : Desa Sumber Rahayu, Kec. Rambang, Kab. Muara Enim, Sumatera Selatan Tahun 2020).
2. Secara teoritis untuk memberikan referensi penelitian selanjutnya dengan penelitian yang sama atau sejenis.

1.5. TINJAUAN PUSTAKA

Tabel 1. 1

Tinjauan Pustaka

No	Penulis	Judul	Temuan
1.	Srimiatun, 2018	“ Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dikecamatan Kawedanan Kabupaten Magetan”	Prilaku kepemimpinan yang terdiri dari : pengetahuan dan keterampilan, kemampuan memimpin, gaya kepemimpinan dan mengambil keputusan berpengaruh terhadap kinerja aparatur desa di kecamatan Kawedanan Kabupaten Magetan. Hal ini dilihat dari adanya korelasi yang sangat kuat antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Prilaku kepemimpinan itu mengambil keputusan secara parsial terhadap disiplin kerja aparatur desa di kecamatan Kawedanan Kabupaten Magetan.
2.	Mukhamad Aras Bin Mannok, Samihah Khalil Halim, 2013	“ Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik : Studi Kasus Kabupaten Indragiri Hilir Riau “	Praktek Gaya kepemimpinan kepala desa kabupaten Indragiri menunjukkan bahwa gaya partisipasi ialah gaya kepemimpinan yang memiliki hubungan lebih tinggi dibandingkan dengan gaya delegasi, instruksi dan konsultasi. Gaya partisipasi kepemimpinan memiliki hubungan yang tinggi dalam memberi pelayanan kepada masyarakat oleh kepala desa. Gaya

			<p>kepemimpinan partisipasi kepemimpinan memiliki hubungan paling tinggi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat desa. Sehingga kepemimpinan kepala desa dalam menyelenggarakan pemerintahan memiliki hubungan yang erat dengan pemerian tugas pelayanan.</p>
3.	<p>Mukhamad Pathoni, Suryadi, Stefanus, Pani Rengu, 2015</p>	<p>“ Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pembangunan Fisik Desa (Studi kasus : Di Desa Denok Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang) “</p>	<p>Gaya kepemimpinan kepala desa diukur dari dalam pembangunan fisik desa yaitu : 1. Pengarahan, 2. Koordinasi dan komunikasi, 3. Pengambilan keputusan, 4. Pengawasan. Gaya kepemimpinan kepala desa yaitu demokratis setelah dilihat dari empat indikator tersebut. Pembangunan desa dinilai belum rata karena masih terdapat kesenjangan sosial diantar dusun desa Denok. Hal ini karena pengimplementasian program belum maksimal. Sehingga terdapat perbedaan yang sangat mencolok diantar dusun desa Denok.</p>
4.	<p>Herlan Lagantondo, 2019</p>	<p>“ Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Tampemadoro Kecamatan Lage Kabupaten Poso “</p>	<p>Gaya kepemimpinan kepala desa dalam pembangunan desa Tampemadoro adalah gaya kepemimpinan Konsultatif, partisipatif, demokratis dan motivator, tetapi dari semua gaya kepemimpinan diatas belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik.</p>

			Dan pembangunan di desa juga belum berjalan secara maksimal faktor-faktor yang mempengaruhi gaya kepemimpinan kepala desa dalam pembangunan yaitu faktor keuangan dan sumber daya manusia.
5.	Multazam Fadli Masruhin, A. Kholik Azhari, Boedijono, 2015	“ Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pembangunan (Studi Gaya Kepemimpinan di Desa Maron Kulon Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo)”	Gaya kepemimpinan yang dipakai oleh kepala desa Maron ialah gaya kepemimpinan demokratis. Hal ini sering dilihat dari pengambilan keputusan yaitu selalu melakukan musyawarah atau rapat dengan pihak terkait. Komunikasi yang dijalin antara kepala desa dan bawahan terikat dengan baik. Serta selalu mengadakan rapat evaluasi rutin. Dalam penyelenggaraan pembangunan dalam memimpin dengan gaya demokratis yaitu dilihat dari : 1. Memimpin penyelenggaraan pemerintah desa, 2. Mengajukan rancangan desa, 3. Menetapkan peraturan desa, 4. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai PPBDes.
6.	Herlan Lagantondo, 2018	“ Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kemampuan Aparatur Pada Kantor Desa Tidoli Kabupaten Poso “	Gaya kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan kemampuan aparatur yaitu menggunakan gaya kepemimpinan konsultatif, gaya kepemimpinan partisipatif, dan gaya kepemimpinan delegatif.

			Ada faktor-faktor yang mempengaruhi gaya kepemimpinan kepala desa yaitu faktor keluarga dan faktor pengalaman kerja.
7.	Yistriyanto Ismail, Dikson Junus, 2019	“ Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Menjalankan Fungsi Pemberdayaan Masyarakat Desa Bilato, Kecamatan Bilato Kabupaten Gorontalo”	Kepemimpinan dengan gaya demokratis dan gaya kebebasan atau Laissez Faire dalam pemberdayaan masyarakat. Berbagai cara yang dilakukan kepala desa Bilato yaitu perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pemberdayaan masyarakat itu sendiri. Adapun faktor-faktor yang berpengaruh yaitu faktor pendukung, kewibawaan, kekuasaan dan kemampuan, serta faktor penghambat : Partisipasi masyarakat yang kurang, fasilitas dan peralatan tidak memadai.
8.	Frans Bopal Token, Apolonaris Gai, 2020	“ Studi Tentang Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Melaksanakan Kewenangan Desa Menuju Kemandirian Desa Dikecamatan Witiama Kabupaten Flores Timur “	Kepemimpinan kepala desa dalam melaksanakan kewenangan dikecamatan Witinama cenderung memiliki watak konservatif-involutif dan rekresif. Yaitu menghasilkan ketimpangan antara pengembangan SDM dan pembangunan infrastruktur desa. Karakter kepala desa yang memiliki watak konservatif-involutif dan rekresif ini melumpuhkan kreatifitas dan imajinasi dikarenakan kepala desa membuat program-program yang radikal dan inovatif didalam bidang

			pengembangan SDM serta pembangunan fisik yang dinilai gagal dalam melepaskan warga dari dominasi elit desa, belum mampu menguatkan ekonomi warga dan daya tawar politik desa.
9.	Muammar Alkadafi, 2018	“ Analisis Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pengelolaan Desa (Studi Kasus: Kampung Berumbang Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak Provinsi Riau) “	Kepemimpinan kepala desa dalam pengelolaan kampung bisa dikatakan berhasil dalam mewujudkan desa yang mandiri dan maju sesuai tujuan otonomi desa tipe yang ditetapkan oleh kepala desa penghulu kampung Berumbang baru oleh inovatif-progresif, begitupun dalam pelaksanaan musyawarah, kewenangan lokal berskala desa. Musyawarah-musyawarah yang dilakukan yaitu untuk mengedepankan aspek demokratis, akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat. Sama halnya dengan gerakan ekonomi pengelolaan aset-aset di kembangkan dengan sangat baik dan memberikan kontribusi dalam pergerakan ekonomi desa.
10.	Muryusna, 2014	“ Peranan Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pengelolaan Program Pemberdayaan Desa Menuju Desa Mandiri (Studi Kasus di Desa Pekan Kamis	Dalam peranan kepemimpinan kepala desa diambil dari 7 indikator yaitu ; 1. Penetapan program, 2. Menyusun kegiatan program, 3. Strategi yang dilakukan, 4. Alokasi sumber daya, 5.

		Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Inderagiri Hilir)”	Pelaksanaan kegiatan program, 6. Mengambil keputusan, 7. Sebelum mengambil keputusan. Peran-peran lain yang mempengaruhi informasional belum optimal. Dengan belum optimalnya peran kepala desa maka pengelolaan program belum terlaksana sesuai dengan harapan.
11.	Joharlian Wahyunanda,2013	“ Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Potensi Batik Masyarakat Desa (Studi Desa Sentra Batik Sidomukti Kecamatan Plaosan, kabupaten Magetan) “	Peran kepala desa dalam meningkatkan sentra batik ialah dilihat dari : 1. Memiliki visi, misi, motivasi dan tujuan serta harapan, 2. Memiliki kekuasaan keterampilan dalam mengembalikan eksistensi batik, 3. Menstransformasi dan menstimulasi para perangkat dengan cara memberikan pelatihan khusus batik, pencarian modal dan menyediakan fasilitas. Gaya kepemimpinan yang dianut oleh kepala desa adalah gaya kepemimpinan partisipatif dan gaya kepemimpinan demokratis.
12.	Trisusanti Lamongida, Moh. Firyal Akbar, Hasna Hasan, 2017	“ Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Membangun Desa Bandung Bejo Kecamatan Boliyohuto”	Pemimpin formal harus menjadi seorang motivator, fasilitator dan mediator yang sangat penting dalam keberhasilan. Setiap program dan rancangan pembangunan, selain itu pemimpin juga adalah seorang administrator dari pemerintah, masyarakat dan pembangunan yang

			<p>sangat penting. Sehingga mampu membangun partisipasi masyarakat agar ikut aktif dalam kegiatan desa. Kepala desa juga dituntut memiliki sikap yang jujur, cakap, bijaksana dan memiliki keterampilan serta pengetahuan dalam menyelenggarakan sistem pemerintahan dan dilengkapi dengan perangkat desa yang berkualitas.</p>
13.	Dhani Akbar, 2017	<p>“ Kepemimpinan Kepala Desa dan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan di Desa Pangkat Kecamatan Tebing Kabupaten Karimun 2017 ”</p>	<p>Kepemimpinan kepala desa terhadap partisipasi masyarakat sangat berpengaruh dalam pembangunan sebuah desa. Hal ini menunjukkan dari hipotesa angka korelasi 0,499. Sehingga kepala desa memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap partisipasi masyarakat dalam pembangunan.</p>
14.	Galip Lahada, 2019	<p>“ Kepemimpinan Kepala Desa Sansarino Kecamatan Ampa Kota Kabupaten Tojo Una-una”</p>	<p>Kepemimpinan kepala desa sansarino terdapat empat indikator yaitu ; 1. Kepala desa sangat berpengaruh terhadap kesuksesan seorang pemimpin, 2. Komunikasi yang dilakukan sudah cukup baik, 3. Kepala desa sangat ramah pada bawahan, 4. Kepala desa belum percaya diri dalam menjalankan tugas sehari-hari. Gaya kepemimpinan kepala desa Sansarino dalam instruksi kurang baik dalam memberikan arahan</p>

			kepada bawahannya. Hal ini dianggap memberikan dampak terhadap pemerintahan serta masyarakat yang dipimpinnya.
15.	Galip Lahada, 2018	“ Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan dan Kemasyarakatan di Desa Malei Lage Kecamatan Lage Kabupaten Poso”	Kepemimpinan kepala desa dalam pelaksanaan pembangunan didasari oleh beberapa faktor yaitu pengambilan keputusan, pemberian motivasi, penegakan disiplin dan tugas. Koordinasi dalam melakukan kegiatan pembangunan pada tingkat desa belum optimal dilihat dari potensi sumber daya, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pemeliharaan hasil pembangunan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepemimpinan kepala desa yaitu sumber daya manusia dan fasilitas sarana dan prasarana.
16.	Irfan Nopandi Ismail, Muhammad Rais Rahmad Razak, 2020	“ Peranan Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Penyelesaian Konflik Sengketa Tanah di Desa Cemba Kecamatan Enekang”	Peranan kepemimpinan kepala desa diukur dengan tiga indikator yaitu : peranan motivator, peranan fasilitator dan peranan mediator. Peranan tersebut mendapatkan persentase sebesar 48,4 % atau dikategorikan cukup baik. Dalam hal menyelesaikan konflik peranan kepemimpinan kepala desa juga cukup baik. Sehingga diperlukan perhatian lebih dari pemerintah desa untuk meningkatkan konflik.

17.	Richa Rahmatin, Dr. Moh Fadli, Dr. Shinta Hadiyantina, 2015	“ Dinamika Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Terkait Disfungsi Jabatan Kepala Desa (Studi Kasus : di Desa Bangunrejo Kabupaten Tuban)”	Dinamika penyelenggaraan pemerintahan terkait disfungsi yaitu mengalami penurunan yang sangat signifikan semenjak kepala desanya ditahan karena tindak pidana. Sehingga tidak bisa melakukan atau melaksanakan tugasnya. Seperti pelayanan dalam bidang pertahanan, keuangan desa dan pembangunan desa yang tidak bisa digantikan oleh siapapun. Desa yang tidak memiliki pemimpin akan menjadikan desa tersebut tidak berfungsi. Sehingga peran kepala desa sangat penting di dalam dinamika penyelenggaraan pemerintahan desa.
18.	Eko Wagiyanto, Umi Farida, Muslima, Ab. Hafid Amirullah, Jamaluddin, 2016	“ Gaya Kepemimpinan Demokratis Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Bulupoddo Kabupaten Pali”	Gaya kepemimpinan demokratis yang dianut oleh kepala desa dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah partisipasi kepala desa dalam penyelenggaraan mampu mempengaruhi orang lain untuk bekerja sama mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Ada enam indikator yang dicapai yaitu : 1. Wewenang pemimpin tidak mutlak, 2. Pemimpin bersedia melimpahkan sebagian wewenangnya, 3. Keputusan dan kebijakan dibuat bersama, 4. Pengawasan, perilaku sikap dan tindakan dilakukan secara wajar, 5. Selalu

			memberi kesempatan bawahan untuk menyampaikan saran, 6. Pemimpin harus saling memperhatikan dan saling menghormati.
19.	Muhammad Khusairi, 2016	“ Analisis Kepemimpinan Demokratis Kepala Desa Sendaur Kecamatan Rongsong Pesisir Kabupaten Kepulauan Meranti”.	Kepemimpinan demokratis kepala desa Sendaur diukur dengan lima indikator yaitu : 1. Aktif dinamis, 2. Mengambil keputusan dengan cara musyawarah, 3. Memiliki sifat terbuka, 4. Selalu menerima saran-saran dan pendapat dari bawahan, 5. Komunikatif. Adapun faktor penghambat dari kepemimpinan demokratis kepala desa adalah : 1. Menggunakan waktu yang tidak tepat atau tidak sesuai jam, 2. Sarana dan prasarana dinilai belum memadai, 3. Ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah, 4. Partisipasi masyarakat yang kurang.
20.	Open Nikolaus, 2014	“Hubungan Antara Kepemimpinan Tipe Demokratis Kepala Desa Dengan Partisipasi Masyarakat Dalam Membangun Desa dikecamatan Titehena Kabupaten Flore Timur”	Dalam tipe kepemimpinan capaian dilihat dari indikator variabel yaitu : 1. Wewenang, 2. Pengawasan, 3. Keputusan dan kebijakan, 4. Pelaksanaan tugas, 5. Komunikasi, 6. Menerima pesan, 7. Kritik dan pujian, 8. Suasana kerja dan tanggung jawab, 9. Sikap dan tindakan, 10. Penyelesaian tugas. Capaian kepemimpinan dari indikator kepala desa Tenohewang adalah

			sangat tinggi dan sangat kuat. Dalam partisipasi masyarakatnya dilihat dari sub variabel sangat kuat dalam berpartisipasi kegiatan pembangunan desa.
--	--	--	--

Pada tabel diatas terdapat perbedaan antara studi terdahulu dengan studi yang sekarang. Yang membedakan adalah letak dari fokus penelitiannya, dimana penelitian terdahulu berfokus kepada gaya kepemimpinan yang berhubungan langsung dengan kinerja aparatur desa dan pembangunan infrastruktur. Berbeda dengan penelitian saya yaitu letak fokus yang akan saya lakukan adalah berfokus kepada bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepemimpinan Kepala Desa, yaitu capaian dari selama penyelenggaraan pemerintahan desa. Dilihat dari permasalahan yang ada terdapat sisi baik dan sisi buruk dari Kepala Desa Tersebut.

1.6. KERANGKA TEORI

1.6.1. Teori Tingkat Kepuasan Masyarakat

1.6.1.1. Definisi Tingkat Kepuasan Masyarakat

Berbicara mengenai Kepuasan Masyarakat terutama dalam dinamika pelayanan publik pemerintah, merupakan hal yang paling dasar, karena pada hakikatnya pelayanan publik bertujuan untuk

mempemudah dan lebih dekat dengan masyarakat melalui program-program pemerintah.

Kepuasan Masyarakat menurut Mowen (1995, p.511) *“Costumers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods orservices after its acquisition and uses”*. Oleh karena itu, pelayanan publik serta keinginan masyarakat dapat tercapai sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan dapat kesetiaan dari masyarakat tersebut.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, ada hal yang lebih penting untuk dicapai terlepas dari mewujudkan program pemerintah. Pengertian pelayanan publik dari KEPMENPAN No 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah *“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”*. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Menurut Pasal 5 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, *“Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”*. Ruang lingkup yang di maksud yaitu pendidikan, pekerjaan, usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup,

kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Adapun definisi lain menurut (Harbani Pasolong, 2010:199) “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

1.6.1.2. Tujuan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Melihat Pelayanan publik pasti tidak hanya sekedar mewujudkan program pemerintah, ada beberapa tujuan yang hendak dan harus diraih lewat pelayanan publik salah satunya mewujudkan kepuasan masyarakat yang menjadi sasaran utama program pemerintah. “Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan masyarakat menjabarkan tujuan diadakan penyusunan pedoman mengenai Indeks kepuasan masyarakat bertujuan guna dijadikan acuan untuk sebuah Unit Pelayanan Pemerintah dalam menyusun Indeks kepuasan masyarakat yang guna menunjukkan sebuah tingkat dari kepuasan masyarakat secara menyeluruh (Nugraheni, Zulfi 2015)”.

1.6.1.3. Unsur-Unsur Tingkat Kepuasan Masyarakat

Ada beberapa unsur yang perlu ada dan dilakukan untuk menunjang tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan prinsip

pelayanan seperti yang telah disahkan dan ditetapkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No 25 Tahun 2004, yakni :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayan
5. Tanggung jawab tugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

Menurut (Hartati, Kudanci dan Brida, 2012) dalam (Hermawan, 2016) untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat menggunakan 5 dimensi yaitu :

1. Tangible, yaitu sarana dan prasarana fisik untuk menunjang pelayanan publik.

2. Reliability, yaitu kesesuaian dalam pelaksanaan pelayanan dan kinerja.
3. Assurance, yaitu menumbuhkan rasa kepercayaan dari pelanggan terhadap perusahaan.
4. Responsiveness, yaitu bentuk pelayanan yang secara cepat dan tepat.
5. Emphaty, yaitu perhatian terhadap pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan.

1.6.2. Teori Kinerja

Kinerja merupakan (prestasi kerja) atau hasil kerja yang dilihat secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang sesuai dan yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009:18). Tingkat keberhasilan dari suatu kinerja yaitu meliputi aspek kualitas dan kuantitas. Sedangkan menurut (Sandy, 2015) kinerja adalah sebuah prestasi yang telah dicapai oleh seseorang sewaktu menjalankan tugas dan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

Menurut (Sandy, 2015) bahwa kinerja atau prestasi merupakan hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang dalam keseluruhan selama periode tertentu sewaktu melaksanakan tugas. Kinerja atau performance ialah gambaran dalam tingkat pencapaian suatu pelaksanaan program kegiatan dan kebijakan dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan organisasi yang mengacu kepada perencanaan strategis

(Moeheriono, 2012). Menurut Amstrong dan Baron (1998:15) dalam (Abdullah, 2014) kinerja adalah hasil pekerjaan yang memiliki hubungan sangat kuat dengan tujuan dari strategi organisasi, memberikan konstibusi ekonomi dan kepuasan konsumen. Menurut Rivai dan Basri (2005) kesediaan kelompok atau seseorang untuk melakukan suatu kegiatan serta nebyenpurnakan sesuai hasil dan tanggung jawan yang diharapkan.

Berdasarkan pengertian kinerja dari para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja sangat erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, yang hasil pekerjaan tersebut meyangkut dengan kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja ialah faktor motivasi (*Motivation*) dan faktor kemampuan (*Ability*) yaitu :

1. Faktor Motivasi (*Motivation*), dapat diartikan suatu sikap pemimpin atau pegawai dalam situasi kerja yang berada dalam lingkungan organisasinya. Situasi kerja yan dimaksud adalah fasilitas kerja, hubungan kerja, kebijakan pimpinan, iklim kerja, kondisi kerja dan pola kepemimpinan bekerja.
2. Faktor Kemampuan (*Ability*), dapat diartikan pemimpin atau pegawai mempunyai IQ diatas rata-rata. Dengan pendidikan yang sesuai dengan jabatannya serta terampil

dalam mengerjakan pekerjaan sehingga lebih mudah untuk mencapai kinerja yang maksimal.

Indikator-indikator Kinerja menurut (Fahmi, 2014) terdapat 5 (lima) dimensi atau indikator yang meliputi :

1. Kualitas kinerja, yaitu menunjukkan ketelitian, kerapihan, dan hasil pekerjaan.
2. Kuantitas kinerja, yaitu menunjukkan banyaknya jumlah pekerjaan yang telah dilakukan dalam satu waktu efektivitas dan efisiensi bisa dilaksanakan sesuai dengan tujuan.
3. Kerjasama, yaitu ketersediaan untuk ikut berpartisipasi secara horizontal dan vertikal baik didalam maupun diluar lingkungan organisasi.
4. Tanggung jawab, yaitu menerima dan melaksanakan pekerjaannya serta bertanggung jawab kepada hasil kerja dan sarana prasarana yang telah digunakan.
5. Inisiatif, yaitu memiliki inisiatif pribadi dalam melaksanakan tugas tanpa harus ada perintah dari atasan.

1.6.3. Teori Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan sebuah kekuasaan yang mempengaruhi seseorang untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan sesuatu, maka dari itu, kepemimpinan membutuhkan kemampuan secara aktif untuk

mempengaruhi pihak-pihak lain dalam mewujudkan sebuah tujuan organisasi yang sudah ditetapkan. Kepemimpinan adalah kekuatan yang sangat penting dibalik kekuasaan oleh berbagai organisasi dan menciptakan organisasi yang efektif. kemudian mempengaruhi organisasi itu untuk berubah menuju visi yang baru. (Mulyan, 2017)

Menurut Wahjosumidjo dalam (Husaini, 2019) Dalam arti luas, kepemimpinan atau leadership merupakan sebuah kegiatan yang mempengaruhi manusia, baik perseorangan ataupun kelompok. Kepemimpinan bisa berlangsung tanpa adanya ikatan dengan aturan-aturan yang ada. Seorang pemimpin harus bertanggung jawab dalam setiap pengambilan keputusan, pembuatan kontrak, pembuatan program kerja dan pembuatan aturan-aturan yang baru.

Kepemimpinan adalah sebuah tema yang menarik untuk diperbincangkan dan tidak pernah habis untuk di bahas. Kepemimpinan adalah fenomena kompleks, serta gejala kemanusiaan yang universal. Kepemimpinan juga salah satu topik atau tema yang paling banyak diamati sekaligus yang paling sedikit dipahami. Muladi dalam (Daswati, 2012)

Kepemimpinan sebagaimana disebutkan oleh DuBrin (2005) dalam (Husaini, 2019) adalah sebagai berikut.

1. Kepemimpinan adalah cara mempengaruhi orang dengan petunjuk atau perintah.

2. Kepemimpinan adalah kemampuan untuk menciptakan rasa percaya diri dan dukungan di antara bawahan agar tujuan organisasional dapat tercapai.
3. Kepemimpinan adalah upaya mempengaruhi banyak orang melalui komunikasi untuk mencapai tujuan. Komunikasi mengandung arti mengirim dan menerima pesan.
4. Kepemimpinan adalah tindakan yang menyebabkan orang lain bertindak atau merespons dan menimbulkan perubahan positif.

Dalam pengertian diatas dapat dipahami bahwa pemimpin pada dasarnya adalah orang yang memiliki kemampuan untuk menggerakkan orang lain sekaligus mampu mempengaruhi orang tersebut untuk melakukan sesuatu sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

1.6.4. Teori Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah cara yang digunakan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku orang lain. Gaya kepemimpinan merupakan cara seorang pemimpin bekerja dan bertingkah laku untuk membimbing bawahannya dalam berbuat sesuatu (Khairizah, 2015). Gaya kepemimpinan adalah bagaimana seorang pemimpin melaksanakan kepemimpinannya dan bagaimana ia dilihat oleh bawahannya atau orang-orang yang sedang mengamati.

Gaya kepemimpinan adalah strategi dan perilaku sebagai hasil dari campuran falsafah, sifat, keterampilan, dan sikap yang sering

diterapkan oleh seorang pemimpin ketika ia mencoba mempengaruhi bawahannya (Tampubolon, 2018) . Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan merupakan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi, mengarahkan dan mengendalikan orang lain atau bawahannya untuk melakukan pekerjaan agar mencapai suatu tujuan tertentu.

Berikut adalah gaya kepemimpinan yang sering kita kaji dan temui menurut para ahli :

Menurut Hasibuan (2016:172) dalam (Fajrin, 2018) gaya kepemimpinan dibagi menjadi 3 yaitu :

1. Kepemimpinan Delegatif

Pemimpin mendelegasikan wewenang kepada bawahan dengan agak lengkap. Dengan demikian bawahan dapat mengambil keputusan dan kebijaksanaan dengan bebas atau leluasa dalam melaksanakan pekerjaannya. Pemimpin tidak peduli cara bawahan mengambil keputusan dan mengerjakan pekerjaannya, sepenuhnya diserahkan kepada bawahan.

2. Kepemimpinan Partisipatif

Kepemimpinan Partisipatif adalah apabila dalam kepemimpinannya dilakukan dengan cara persuasif, menciptakan kerja sama yang serasi, menumbuhkan

loyalitas, dan partisipasi para bawahan. Pemimpin akan mendorong kemampuan bawahan mengambil keputusan.

3. Kepemimpinan Otoriter

Kepemimpinan Otoriter adalah kekuasaan atau wewenang, sebagian besar mutlak berada pada pimpinan kalau pimpinan itu menganut sistem sentralisasi wewenang. Pengambilan keputusan dan kebijaksanaan hanya ditetapkan sendiri oleh pemimpin, bawahan tidak diikutsertakan untuk memberikan saran, ide, dan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan.

Menurut (Riggio E, Ronald dan M. Bernard Bass, 2006) dalam (Miranda, 2019) ada dua gaya kepemimpinan yaitu :

1. Gaya Kepemimpinan Transaksional

Adanya hubungan pemimpin dan pengikut didasarkan oleh suatu rangkaian persetujuan atau pertukaran antara pemimpin dan pengikut. Kepemimpinan transaksional juga merupakan pemimpin yang memotivasi bawahannya agar menuju ke tujuan yang akan dicapai. Para pemimpin akan memberikan penghargaan kepada bawahannya setelah melakukan perintah-perintah dari pemimpin.

2. Gaya Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan yang memiliki visi ke depan dan mampu mengidentifikasi perubahan lingkungan serta mampu mentransformasi perubahan tersebut ke dalam organisasi; memelopori perubahan dan memberikan motivasi dan inspirasi kepada individu-individu karyawan untuk kreatif dan inovatif, serta membangun team work yang solid. Pemimpin transformasional menaikkan kesadaran dari para pengikut dengan menyerukan cita-cita dan nilai-nilai yang lebih tinggi seperti kebebasan, keadilan, perdamaian dan persamaan (hak).

Menurut Rustandi (1993:27) dalam (Bakti, 2019) mengemukakan bahwa gaya kepemimpinan dibagi menjadi empat macam, yakni :

1. Gaya kepemimpinan bebas; pemimpin sedikit sekali menggunakan kekuasaannya atau sama sekali membiarkan anak buahnya untuk berbuat sesuka hatinya. Dimana pemimpin sedikit sekali mempergunakan kekuasaannya
2. Gaya kepemimpinan otokratis; ditandai dengan banyaknya petunjuk yang datangnya dari pemimpin dan sangat terbatas bahkan tidak adanya peran serta anak buah dalam perencanaan dan pengambilan keputusan.

3. Gaya kepemimpinan demokratis; terjadi komunikasi dua arah, dimana pemimpin berkonsultasi dengan anak buahnya dalam merumuskan tindakan dan keputusan bersama.
4. Gaya kepemimpinan birokratis; ditandai dengan keketatan pelaksanaan prosedur yang berlaku bagi pemimpin dan anak buahnya.

Sama halnya dengan Rustandi yang membagi empat gaya kepemimpinan, Kencana (2003 : 27 - 31) dalam (Bakti, 2019) juga membagi empat gaya kepemimpinan yaitu :

1. Gaya kebebasan, yaitu cara dan irama seorang pemimpin pemerintahan dalam menghadapi bawahan dan masyarakatnya menggunakan metode pemberian keleluasaan pada bawahan seluas-luasnya.
2. Gaya demokratis, yaitu cara dan irama seorang pemimpin pemerintahan dalam menghadapi bawahan dan masyarakat dengan memakai metode pembagian tugas dengan bawahan.
3. Gaya otokratis, yaitu cara dan irama seorang pemimpin pemerintahan dalam menghadapi bawahan dan masyarakatnya menggunakan metode paksaan kekuasaan.
4. Gaya birokratis, yaitu cara dan irama seorang pemimpin pemerintahan dalam menghadapi bawahan dan masyarakat menggunakan metode tanpa pandang bulu.

1.6.5. Teori Penyelenggaraan Pemerintahan Desa

Penyelenggara Pemerintahan Desa adalah Pemerintah Desa, yaitu Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh Perangkat Desa atau yang disebut dengan nama lain. (Kafidi, 2017) Pemerintahan desa ialah sebuah kesatuan dari organisasi pemerintahan yang terendah berada dibawah kecamatan yang mempunyai wewenang mengatur dan mengurus kepentingan dari masyarakat. Pemerintah desa adalah simbol formal daripada kesatuan masyarakat desa. Pemerintah desa yaitu diselenggarakan dibawah pimpinan Kepala Desa dan para perangkat desa yang mewakili masyarakat untuk menghubungkan ke luar ataupun ke dalam urusan masyarakat. (Yisriyanto Ismail, 2019)

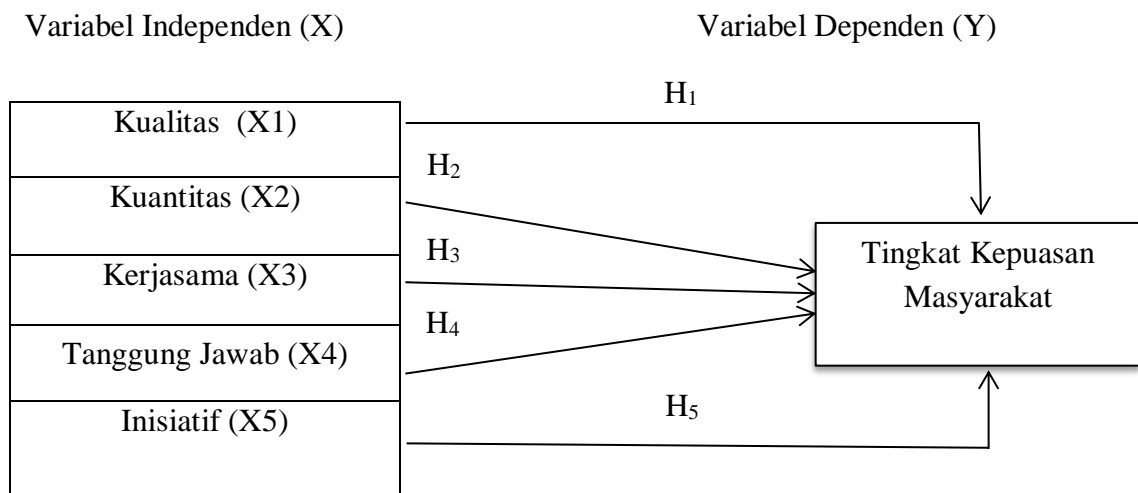
Desa merupakan suatu kesatuan wilayah yang ditempati oleh sejumlah keluarga yang memiliki sistem pemerintahan sendiri (yang dikepalai oleh kepala desa). Ataupun desa adalah kesatuan wilayah yang ditempati oleh beberapa keluarga yang telah menetap dan bergantungannya kepada sumber daya alam yang ada disekitarnya dengan bertahan hidup. Desa ialah satuan dari pemerintahan yang berada dibawah kabupaten/kota. Desa tidak memiliki kesamaan dengan kelurahan berada dibawah camat. Kelurahan hanya wilayah kerja dari lurah untuk melaksanakan tugas administrasi dan kecamatan tidak memiliki hak untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat (Sugiman, 2018).

Pemerintah desa yang dipimpin oleh seorang kepala desa, kepala desa memiliki tugas untuk menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa dan memberdayakan masyarakat. Kepala desa yaitu dibantu sekretaris desa (kepala urusan tata usaha dan umum, kepala perencanaan, dan kepala urusan keuangan), perangkat urusan wilayah (kepala dusun), dan kepala seksi pemerintahan, kepala seksi pelayanan, dan kepala seksi kesejahteraan.

1.7. KERANGKA PEMIKIRAN

Gambar 1. 1

Kerangka Pemikiran



1.8. HIPOTESA

H₁ = Kualitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat.

H₂ = Kuantitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat.

H₃ = Kerjasama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat.

H₄ = Taggung Jawab memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat.

H₅ = Inisiatif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat.

1.9. DEFINISI KONSEPTUAL

1.9.1. Tingkat Kepuasan

Pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Serta setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

1.9.2. Kinerja

Kinerja adalah sangat erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, yang hasil pekerjaan tersebut meyangkut dengan kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu.

1.9.3. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang yang disebut dengan pemimpin. Pemimpin juga memiliki kemampuan untuk mempengaruhi dan mengarahkan kelompok

organisasi, kepemimpinan membutuhkan kemampuan secara aktif untuk mempengaruhi pihak-pihak lain dalam mewujudkan sebuah tujuan organisasi yang sudah ditetapkan serta tujuan dari organisasi yang telah disepakati sebelumnya.

1.9.4. Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan merupakan cara seorang pemimpin bekerja dan bertingkah laku untuk membimbing bawahannya dalam berbuat sesuatu. Gaya kepemimpinan dapat dilihat dari makna lain yaitu sebagai strategi atau keterampilan yang dilakukan oleh seorang pemimpin dalam mendorong, mempengaruhi atau mengarahkan bawahannya untuk melakukan tugas secara sukarela dan sadar demi terwujudnya suatu tujuan.

1.9.5. Penyelenggaraan Pemerintahan Desa

Penyelenggara Pemerintahan Desa adalah Pemerintah Desa, yaitu Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh Perangkat Desa atau yang disebut dengan nama lain. Pemerintahan desa ialah sebuah kesatuan dari organisasi pemerintahan yang terendah berada dibawah kecamatan yang mempunyai wewenang mengatur dan mengurus kepentingan dari masyarakat. Serta pemerintahan desa merupakan simbol formal dari masyarakat. Pemerintahan desa diselenggarakan di bawah pimpinan kepala desa

dan perangkat desa sebagai wakil masyarakat untuk menghubungkan urusan masyarakat.

1.10. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi Operasional adalah unsur penelitian yang menjelaskan bagaimana cara menentukan variabel dan mengukur suatu variabel, jadi definisi operasional akan membantu peneliti untuk menentukan variabel yang sama. “ Definisi Operasional merupakan penjelasan semua variabel dan istilah yang akan di gunakan dalam penelitian secara operasional sehingga mempermudah pembaca dalam mengartikan penelitian ini” (Setiadi, 2007).

Tabel 1. 2
Variabel Operasional

Sub Variabel	Indikator	Skala
Kinerja Kepemimpinan		
Kualitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemimpin cepat tanggap terhadap tugas yang akan dilaksanakan. 2. Pemimpin bekerja dengan cekatan dan tepat. 3. Pemimpin teliti dalam melakukan pekerjaan. 4. Pemimpin menguasai berbagai bidang pekerjaan. 5. Pemimpin melakukan pekerjaan sesuai 	Likert : <ol style="list-style-type: none"> 5. Sangat Baik 4. Baik 3. Cukup 2. Buruk 1. Sangat Buruk

	dengan tugasnya. 6. Pemimpin dapat memenuhi standar kerja.	
Kuantitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemimpin menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan perencanaan. 2. Pemimpin menghasilkan jumlah pekerjaan sesuai dengan target. 3. Pemimpin menyelesaikan tugas sesuai permintaan bawahan atau masyarakat. 4. Pemimpin menyelesaikan pekerjaan secara efisien. 	<p>Likert :</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Sangat Baik 4. Baik 3. Cukup 2. Buruk 1. Sangat Buruk
Kerjasama	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemimpin membangun hubungan kerjasama yang baik dengan bawahan atau masyarakat. 2. Pemimpin menerima kritik dan saran dari bawahan dan masyarakat. 3. Pemimpin memberi kritik dan saran yang membangun. 4. Pemimpin tidak kesulitan bekerjasama dengan bawahan atau masyarakat. 	<p>Likert :</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Sangat Baik 4. Baik 3. Cukup 2. Buruk 1. Sangat Buruk

Tanggung Jawab	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemimpin menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu. 2. Pemimpin mengutamakan kepentingan pekerjaan daripada kepentingan pribadi. 3. Pemimpin bertanggung jawab dengan tugasnya. 4. Pemimpin selalu transparansi dengan permasalahan yang ada. 5. Pemimpin memiliki perencanaan tugas-tugasnya. 	<p>Likert :</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Sangat Baik 4. Baik 3. Cukup 2. Buruk 1. Sangat Buruk
Inisiatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemimpin mampu memberikan ide kreatif kepada bawahan atau masyarakat. 2. Pemimpin bersedia memperbaiki kesalahan tanpa harus diminta. 3. Pemimpin berinisiatif melakukan tugasnya tanpa harus diminta bawahan atau masyarakat. 4. Pemimpin memiliki inisiatif untuk membantu pekerjaan atau permasalahan bawahan atau masyarakat. 	<p>Likert :</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Sangat Baik 4. Baik 3. Cukup 2. Buruk 1. Sangat Buruk

Tingkat Kepuasan Masyarakat		
Tangible	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan kepala desa atau aparatur dalam melakukan pelayanan 2. Kemudahan dan kenyamanan dalam proses pelayanan 3. Kedisiplinan kepala desa atau aparatur dalam melakukan pelayanan 4. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan 	<p>Likert :</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Sangat Baik 4. Baik 3. Cukup 2. Buruk 1. Sangat Buruk
Reliability	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki standar pelayanan yang jelas 2. Kecermatan dalam melayani 3. Keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan 	<p>Likert :</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Sangat Baik 4. Baik 3. Cukup 2. Buruk 1. Sangat Buruk
Assurance	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan jaminan tepat pada waktunya 2. Memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan 3. Memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan 	<p>Likert :</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Sangat Baik 4. Baik 3. Cukup 2. Buruk 1. Sangat Buruk
Responsivenees	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan 	<p>Likert :</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Sangat Baik 4. Baik 3. Cukup

	pelayanan 2. Kepala deaa atau aparaturn melakukan pelayanan dengan cepat, cermat dan tepat waktu 3. Semua keluhan pelanggan direspon oleh kepala desa	2. Buruk 1. Sangat Buruk
Emphaty	1. Kepala desa melayani dengan sikap yang ramah dan sopan santun 2. Mendahulikan kepentingan masyarakat atau pemohon 3. Kepala desa melayani dan menghargai setiap pelanggan dan tidak melakukan diskriminatif	Likert : 5. Sangat Baik 4. Baik 3. Cukup 2. Buruk 1. Sangat Buruk

1.11. METODE PENELITIAN

1.11.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dimana pada penelitian ini lebih menekankan pada data-data yang numberik (angka) dan dikelola menggunakan metode statistik. Penelitian kuantitatif dapat dilihat dari segi penelitian dan tujuan yang akan digunakan untuk penguji di teori, dan dalam penelitian ini juga menyajikan suatu fakta dan mendiskripsikan suatu statistik yang disajikan. Kemudian ada pula deskripsi tentang hubungan antar variabel yang tujuannya untuk mengembangkan konsep serta

mengembangkan pemahaman menjelaskan banyak hal (Subana dan Subraja, 2005:25).

1.11.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Desa Sumber Rahayu. Karena ingin mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa.

1.11.3. Jenis Data

Dalam penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa terdapat dua sumber data, yaitu yang pertama adalah data primer, data yang mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. Data Sekunder, data yang didapatkan dari penelitian atau publikasi orang lain, seperti jurnal, dokumentasi, berita, dan lain-lain.

a) Data Primer

Menurut wijaya (2013:5) data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung akan tetapi data tersebut masih bersifat masih baku atau mentah, belum mampu memberikan informasi dalam mengambil keputusan terkait penelitian yang

perlu diolah lebih lanjut. Pada data ini dapat diperoleh dari hasil kuisioner yang telah di sebarakan kepada para responden mengenai tanggapan mereka terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa.

b) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2013) bahwa data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, data sekunder dapat diperoleh dengan cara melakukan dokumentasi seperti sumber datanya dari literature review, jurnal, media cetak, buku-buku dan lain-lain. Pada data ini peneliti membutuhkan data sekunder dari jurnal-jurnal tentang pengaruh kinerja kepemimpinan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

1.11.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tata cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang faktual terkait variabel yang dijadikan untuk penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

a) Kuesioner

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipakai menggunakan kuisioner. Dimana kuisioner merupakan sebuah cara mengumpulkan data yang di inginkan dengan cara

memberikan serangkaian pertanyaan yang tertulis kepada pihak atau responden yang dituju (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian kuantitatif, menggunakan kuisioner merupakan hal yang umum digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang mereka inginkan. Adapula kemudahan yang diperoleh jika menggunakan metode ini. Didalam kuisioner, biasanya akan ada jawaban yang sudah tersedia, Sehingga responden dapat menjawab pertanyaan dengan mudah. Kemudian bagi peneliti juga mendapat kemudahan, peneliti dengan mudah mengelompokkan jawaban yang ada dengan jawaban yang diberikan oleh responden.

b) Tinjauan Pustaka

Untuk memperkuat jawaban dari responden, maka peneliti menggunakan data tambahan dari berbagai jurnal, buku, dan dokumen dokumen yang berhubungan dengan topik penelitian. Sehingga data yang disajikan benar-benar valid dan sesuai dengan kenyataan yang ada.

1.11.5. Unit Analisis Data

Unit analisis data merupakan satuan yang menjadi obyek penelitian, dapat berupa satuan individu, kelompok, maupun latar peristiwa tertentu (Hamidi, 2005). Unit analisis data dalam penelitian ini adalah pengaruh Kinerja Kepemimpinan terhadap Tingkat kepuasan Masyarakat.

1.11.6. Teknik Pengambilan Sempel

1) Populasi

Populasi merupakan generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian disimpulkan (Sugiyono: 2012). Keseluruhan dari bagian yang di analisis dalam penelitian juga dapat disebut sebagai populasi. Adapun populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Desa Sumber Rahayu yang berumur 17 tahun ke atas yaitu berjumlah 3135 jiwa.

2) Sampel

Sampel merupakan sesuatu hal yang digunakan untuk menunjukkan sifat suatu kelompok besar atau juga dapat diartikan sebagai bagian kecil yang mewakili kelompok. Dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Dimana *nonprobability sampling* merupakan teknik pengambilan data atau sample yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dan jenis yang digunakan merupakan jenis *purposive sample* yang mempunyai penentuan dalam memilih subjek dan didasarkan pada ciri-ciri atau karakteristik yang menyangkut pada populasi yang

sudah ditentukan sebelumnya (Sugiyono: 2012). Dalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin. Peneliti menggunakan rumus ini dikarenakan jumlah populasi yang jelas serta nilai keakuratan dapat diukur dengan rumus ini. Penulis menggunakan sampling error sebesar 10% dengan tingkat keakuratan 90%. Berikut merupakan rumusnya:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan adalah 10% dan jumlah sampel masyarakat Desa Sumber Rahayu adalah 3.135 orang.

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{3,135}{1 + 3,135 (10\%)^2} \\ &= \frac{3,135}{1 + 3,135 (0,01)} \\ &= \frac{3,135}{3,135} \\ &= 99 \text{ orang (100)} \end{aligned}$$

Adapun penyebaran kuesioner kepada masyarakat Desa Sumber Rahayu dilakukan ke setiap dusun. Desa Sumber Rahayu memiliki dusun yang berjumlah sembilan dusun. Kuesioner disebar dari dusun satu sampai dusun delapan masing-masing sebelas kuesioner dan untuk dusun sembilan berjumlah duabelas kuesioner. Kemudian untuk ciri-ciri dan karakteristik responden yaitu usia antara 17 – 65 tahun yang berdomisili di Desa Sumber Rahayu.

Terdapat hambatan-hambatan dilapangan dalam melakukan penyebaran kuesioner yaitu :

1. Ada beberapa masyarakat yang mengisi dan tidak mengisi kuesioner dikarenakan terdapat pro dan kontra kepada Kepala Desa.
2. Banyak masyarakat menolak untuk mengisi kuesioner karena takut identitasnya di publikasikan sebab orang yang melakukan penelitian disana masih sangat jarang dan ditambah keterbatasan pengetahuan tentang kuesioner.

1.11.7. Teknik Analisis Data

Tahap analisis data merupakan proses dalam mengatur susunan atau urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu kategori dan satuan uraian dasar (Moleong, 2005). Dengan adanya teknik ini dapat memudahkan peneliti dalam mengelola data yang telah didapatkan

sebelumnya, selain itu memungkinkan peneliti memiliki gambaran atau patokan yang jelas terkait proses analisis data.

Pada penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif. Pada analisis ini diperlukan untuk memecahkan permasalahan yang diteliti, hal ini dikarenakan kegiatan untuk menganalisis data tersebut diperlukan ketepatan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa.

Parameter mengukur penelitian :

Jawaban	Skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup	3
Buruk	2
Sangat Buruk	1

Dimana kemudian menentukan penggunaan rata-rata tingkat kepuasan menurut metode Likert dalam Nazir (2014) dengan menggunakan rumus
$$: \frac{\text{Jumlah skor}}{\text{Jawaban kuisioner}} = \text{Rata - rata kepuasan}$$
 Sedangkan untuk penentuan rata-rata kepuasan menggunakan teori Kaplan & Norton (2000):

Range Nilai	Keterangan
1.00 – 1.80	Sangat Baik
1.81 – 2.60	Baik
2.61 – 3.40	Cukup
3.41 – 4.20	Buruk
4.21 – 5	Sangat Buruk

1) Tinjauan literatur

Tinjauan ini dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan gambaran mengenai obyek peneliti yaitu Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, sehingga peneliti mempunyai data-data tertentu yang dapat dijadikan salah satu sumber pertanyaan dalam kuisisioner.

2) Pengelompokan dan Reduksi data

Pada tahap ini, dimana peneliti menyeleksi data yang telah di dapatkan yang sesuai dengan kebutuhan peneliti tersebut, pada tahap ini pula peneliti mengelompokkan serta menyeleksi data sesuai dengan jenis datanya. Maka hal ini dapat memberikan kemudahan dalam batasan pembahasan penelitian sehingga tulisan ini lebih sistematis.

Peneliti juga melakukan pengelompokan serta klasifikasi data yang diperoleh dari lapangan maupun dari tinjauan literature supaya sesuai dengan kebutuhan peneliti.

3) Analisis Data

Setelah dilakukannya pengelompokan data serta reduksi data maka selanjutnya dilakukan dengan analisis data dengan cara analisis data kuisisioner yangmana pada penelitian ini data kuisisioner di analisis menggunakan Analisis Partial Square (PLS) dengan alat bantuanya yaitu SmartPLS 3.0. PLS merupakan salah satu metode alternative statistic Structural Equation Modelling (SEM) berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi ganda ketika terjadi permasalahan pada data, seperti ukuran sampel peneliti kecil, ataupun data yang hilang.

Analisis data dua sub model yaitu outer model dan inner model (Ghozali, 2014). Model pengukuran digunakan untuk menguji validitas dan juga realibilitas, sedangkan model inner untuk uji kasualitas. PLS dapat mengukur data dengan skala berbeda secara bersamaan, serta dapat dijalankan pada data berukuran kecil yaitu 10 skala dengan jumlah terbesar dari indikator yang bersifat formatif. Alasan peneliti menggunakan PLS karena keunggulan PLS seperti informasi yang dihasilkan efisien dan mudah di interpretasikan terutama pada model yang hipotesis

model. Walaupun dengan sampel yang kecil PLS mampu untuk dijalankan, apalagi dengan sampel yang besar sehingga PLS sangat sesuai dengan yang digunakan pada penelitian ini. Yang paling penting bahwa penggunaan PLS tidak terlalu rumit.

a. Outer Model

Spesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikatornya dan disebut juga dengan outer relation atau measurement model yang mana mendefinisikan karakter konstruksi dengan variabel manifestnya.

b. Inner Model

Spesifikasi hubungan antar variabel laten yang disebut juga dengan inner relation, serta menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori substansif penelitian. Tanpa kehilangan sifat umumnya maka diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator atau variabel manifest diskala zero means dan unit varian sama dengan satu sehingga parameter lokasi (konstanta) dapat dihilangkan dari model.

1.11.8. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan kemudahan dalam menulis pembahasan, maka penulis membuat sistematika penulisan yang terencana yaitu :

BAB I Pendahuluan (Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat, Tinjauan Pustaka, Teori, Definisi Konseptual, Definisi Operasional, dan Metode Penelitian)

BAB II Deskripsi Objek Penelitian

BAB III Hasil Pembahasan (Pembahasan dari Penelitian)

BAB IV Penutup

Daftar Pustaka