

FUNGSI KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN APARAT PADA MASYARAKAT DI DESA KALI BARU KECAMATAN POLEANG SELATAN KABUPATEN BOMBANA

Oleh: Muhammad Afandi Gunawan

Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Fungsi Kepemimpinan Kepala Desa, indikator pendorong kepemimpinan yang diterapkan Kepala Desa dan Peningkatan Pelayanan Aparat terhadap Masyarakat di Desa Kali Baru : (1) Manfaat Teoritik dan (2) Manfaat Praktis. Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*) yaitu penelitian langsung menentukan informan yang akan diwawancarai. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu 12 (dua belas) orang yaitu terdiri dari 1 (satu) orang Kepala Desa, 6 (enam) Aparat Desa, dan ditambah 5 (Sembilan) orang masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepala Desa Kali Baru menjalankan beberapa fungsi dalam kepemimpinannya yaitu 1. Fungsi Instruktif 2. Fungsi Partisipatif 3. Fungsi Konsultatif 4. Fungsi Delegasi 5. Fungsi Pengendalian, adapun Indikator Pendorong Kepemimpinan Kepala Desa Kali Baru adalah 1. Sifat Leadersif 2. Bertanggung Jawab 3. Mendapatkan Kepercayaan dari Bawahan 4. Membuka Ruang Diskusi dengan Bawahannya. Dan Aparat desa bekerja sesuai dengan Prosedural yang ada dan mematuhi perintah dan arahan dari Kepala Desa Kali Baru.

Kata Kunci: Kepemimpina, Kepala Desa, Pelayanan Aparat

PENDAHULUAN

Pemerintah Desa Kali Baru Kecamatan Poleang Selatan Kabupaten Bombana, yang bekerja dalam pelayanan masyarakat sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk mendapatkan pelayanan yang demikian, pemerintah Desa Kali Baru Kecamatan Poleang selatan Kabupaten Bombana harus seefektif mungkin dalam menjalankan pekerjaannya. Namun sayang pada ada beberapa asumsi bahwa ada pegawai yang tidak bekerja efektif sebagaimana mestinya. Misalnya saja para pegawai sering kali datang terlambat masuk kerja dari jam kerja yang telah ditentukan, bahkan meninggalkan kantor sebelum jam kerja berakhir (pendapat masyarakat). Tentu hal Tersebut Tidak bisa terlepas dari peran pimpinan dalam hal ini Kepala Desa Kali Baru dalam Mengontrol dan mengawasi Aparatnya, Disinilah tuntutan kepemimpinan seorang kepala desa dalam mengelola para pegawainya agar lebih efektif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya demi menciptakan aparatur pemerintah yang baik dan sehat demi kepuasan masyarakat.

Tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui Fungsi Kepemimpinan Kepala Desa terhadap Peningkatan Pelayanan Aparat pada Masyarakat di Desa Kali Baru Kecamatan Poleang selatan Kabupaten Bombana; Untuk mengetahui Indikator Pendorong yang diterapkan Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Aparat Terhadap Masyarakat di Desa Kali Baru Kecamatan Poleang Selatan Kabupaten Bombana; Untuk mengetahui Peningkatan

Pelayanan Aparat kepada Masyarakat di Desa Kali Baru.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Desa Kali Baru Kecamatan Poleang Selatan Kabupaten Bombana Sulawesi Tenggara khususnya pada Pemerintah Desa dalam hal ini Kepala Desa dan Aparat Desa Kali Baru dengan pertimbangan bahwa Kepala Desa telah melaksanakan fungsinya sebagai pemimpin di Desa. Adapun jenis penelitian Skripsi ini adalah termasuk penelitian lapangan (*field research*) yaitu memaparkan dan menggambarkan keadaan serta fenomena yang lebih jelas mengenai situasi yang terjadi, maka jenis penelitian yang di gunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini juga dapat di katakan sebagai penelitian sosiologis yaitu suatu penelitian yang cermat yang di lakukan dengan terjun langsung kelapangan.

Penentuan Informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Informan terdiri dari subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2010: 90). Adapun informan penelitian ini adalah Kepala Desa 1 orang, Aparat desa 6 orang dan ditambah dengan Masyarakat di Desa Kali Baru yang pernah melakukan pengurusan di Desa 5 orang. Beberapa langkah yang dilakukan dalam pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan (Library Reseach)

Studi kepustakaan dilakukan dengan menelaah dan mengkaji berbagai literatur seperti buku-buku, hasil penelitian berupa teori-teori, dalil-dalil yang ada kaitannya dengan permasalahan penelitian ini

2. Penelitian Lapangan (Field Reseach)

- a. Observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan terhadap kinerja Aparat Dalam Melayani Masyarakat dan juga Peran Kepala desa dalam menggerakkan para aparatnya dalam bekerja yang ada di Desa Kali Baru Kecamatan Poleang Selatan Kabupaten Bombana. Peneliti mendatangi Aparat dan mengamati sambil berdiskusi dengan Aparat Desa.
- b. Wawancara, yaitu dengan melakukan wawancara yang mendalam untuk memperoleh informasi yang diperlukan dan pemecahannya sesuai dengan rumusan masalah penelitian, yaitu dengan masyarakat dan dari unsur pemerintah desa.
- c. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan Pelayanan masyarakat di desa Kali Baru Kecamatan Poleang Selatan Kabupaten Bombana.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini diproses secara deskriptif kualitatif yang mengacu pada konsep Miles dan Habermas dalam (Upe, 2016) yaitu menggambarkan secara sistematis dan mendalam setiap masalah yang ditelaah. Analisis berlangsung melalui empat tahap yakni; pertama, *data collection* (tahapan

pengumpulan data) yaitu pada saat proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian. Kedua, data *Reduction* (tahapan reduksi data) yaitu pada saat proses pemilihan data, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabsahan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Ketiga, data *display* (tahapan penyajian data) yakni pengajian informasi dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Keempat, (tahapan penarikan kesimpulan data), data yang telah dianalisis diharapkan penelitian ini benar-benar memberikan kenyataan.

PEMBAHASAN

1. Fungsi Kepemimpinan Kepala Desa

Sejak awal penelitian ini, penulis banyak menemukan hal yang bertolak belakang dari isu yang selama ini beredar di tengah masyarakat terkait pelayanan Aparat Desa Kali Baru terhadap masyarakat yang pernah melakukan pengurusan di Kantor Desa Kali Baru, dimana dalam beberapa pekan penelitian ini dilakukan justru penulis mendapatkan hasil yang cukup mengesankan baik dari pelayanan aparat maupun hubungan Kepala Desa dengan Aparat dan masyarakatnya. Darinya itu penulis juga dapat menjelaskan terkait berbagai fungsi kepemimpinan Kepala Dasa Kali Baru dalam meningkatkan Pelayanan aparatnya, mari kita simak penjelasan berikut.

a. Fungsi Instruktif

Sebagaimana dari penjelasan sebelumnya tentang Fungsi Instruktif yang mana pemimpin merupakan komunikator atau lebih tepatnya sebagai sumber perintah dari setiap kegiatan atau urusan yang akan dilaksanakan demi Efektifnya pencapaian tujuan sesuai yang diharapkan. Nah dari berbagai kajian yang dilakukan oleh penulis dilapangan bahwa Kepala Desa Kali Barupun menrapkan Fungsi Kepemimpinan Yang demikian. Dalam pelaksanaan setiap Kegiatan Aparat desa bekerja tetap dalam arahan atau perintah langsung dari Kepala Desa Kali Baru dengan tujuan agar dalam pelaksanaan kegiatan berjalan secara efektif dan tetap terkontrol.

b. Fungsi Konsultatif

Seperti yang kita pahami bersama bahwa fungsi konsultatif merupakan salah satu cara untuk mengambil sebuah keputusan dalam suatu kebijakan yang baik dimana pemimpin saling bertukar pendapat atau meminta masukan dengan orang disekitarnya termasuk bawahannya. Sepertinya hal tersebut masih difungsikan oleh kepala desa kali baru dimana dari beberapa hasil wawancara kami bersama responden yang menerangkan adanya Fungsi Konsultatif yang dilakukan Oleh Kepala Desa Kali baru bersama dengan aparatnya.

Bapak Hasanuddin Sebagai Kepala Desa merupakan orang yang sangat Pro Aktif dan terbuka dengan bawahannya tentu akan sangat baik bagi kinerja aparatnya dalam mengerjakan perintah dan melakukan pelayanan kepada masyarakat karena mereka

akan selalu merasa dilibatkan untuk memberikan pandangan dengan hal –hal yang berkaitan dengan kebijakan atau keputusan yang ada di Desa Kali baru.

c. Fungsi Partisipasi

Dari beberapa penjelasan sebelumnya juga sangat berkaitan dengan penjelasan kali ini dimana akan dibahas tentang Fungsi Partisipasi yang diterapkan dalam kepemimpinan Kepala Desa Kali Baru, dari pengertian fungsi ini yakni melibatkan bawahan dalam setiap hal, baik dalam proses pengambilan keputusan ataupun pelaksanaan kegiatan, dari hasil penelitian yang dilakukan Aparat desa Kali Baru selalu dilibatkan dan diberi peran dalam berbagai upaya pelayanan pemerintahan di Desa Kali Baru

d. Fungsi Delegasi

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Penulis, Fungsi delegasi inilah yang kurang difungsikan oleh Kepala Desa Kali Baru, Fungsi Delegasi digunakan hanya disaat-saat tertentu saja misalnya Kepala desa sedang berada di luar kota atau beliau sedang mengalami sakit. kepala desa Kali Baru memang sangat terlibat dalam setiap proses kegiatan pemerintahan yang ada di Desa Kali Baru, dan Aparat Desa tidak memperlakukan hal tersebut, karena mereka beranggapan bahwa hal tersebut justru memudahkan mereka dalam bekerja jika dibimbing langsung oleh kepala desa karena mereka anggap bahwa mereka hanya mengerjakan tanpa harus banyak menguras pikiran.

e. Fungsi Pengendalian

Fungsi pengendalian ini memiliki peran yang cukup penting dalam setiap kepemimpinan, sebab hal tersebut sangat menentukan kepatuhan bawahan terhadap atasannya. Sejak awal telah disampaikan oleh penulis bahwa aparat desa yang ada di Desa Kali Baru bekerja secara efektif dibawah arahan dan perintah langsung oleh Kepala Desa Kali baru sehingga dalam kesimpulannya bahwa Kepala Desa Kali Baru tentu memiliki kemampuan mengendalikan bawahannya secara keseluruhan. Dalam beberapa hasil wawancara dengan responden menjelaskan tentang bagaimana mereka sangat menunjukkan kepatuhan mereka kepada Kepala Desa Kali Baru demi terselenggara dan suksesnya setiap program ataupun pelayanan masyarakat di Desa.

bahwa Kepala Desa Kali Baru sangat memiliki pengaruh yang besar terhadap bawahannya, dan ia tetap dijadikan sebagai panutan dalam pelaksanaan pemerintahan di di Desa Kali Baru, ini merupakan sesuatu hal yang sangat baik dalam pelaksanaan Pemerintahan Desa sebab sangat minim konflik yang terjadi di internal Pemerintah Desa Kali Baru sendiri, sehingga mempermudah setiap pekerjaan dan pelayanan masyarakat akan semakin efektif.

2. Indikator Pendorong Kepemimpinan Kepala Desa Kali Baru

a. Sifat Leadership

Leadership merupakan sebuah kemampuan dalam membuat aktivitas kelompok dengan tujuan untuk meraih visi organisasi dengan efektivitas maksimal dan kerjasama di setiap individu. Berdasarkan penjelasan diatas penulis melakukan

observasi ditengah kegiatan Pemerintahan di Desa Kali Baru untuk mendapatkan fakta yang sebenarnya tentang bagaimana Kepemimpinan Kepala Desa meningkatkan kinerja Aparatnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat demi tercapainya tujuan Pemerintah Desa Kali Baru, dari hasil observasi yang penulis lakukan dalam beberapa kegiatan pemerintahan di Desa Kali Baru penulis dapat menggambarkan bahwa sejauh pengamatan yang dilakukan, Kepala Desa merupakan orang yang sangat berperan besar dalam setiap pelaksanaan kegiatan pemerintahan, dan kepala desa juga adalah orang yang mampu menggerakkan bawahannya dengan sangat baik, hal itu ditunjukkan dari bagaimana proses pelayanan masyarakat kantor desa kali baru, dimana aparat dalam melakukan pelayanan senantiasa bekerja sama satu sama lain.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa bagaimana kepala Desa mengefektifkan kolektifitas kerja Aparatnya dalam melayani masyarakat Desa Kali Baru, hal itu menandakan terimplementasinya sifat leadership yang dimiliki Kepala Desa Kali Baru dalam menjalankan tugasnya sebagai Kepala Desa

b. Bertanggung Jawab

Menjadi seorang pemimpin sudah sepatutnya menanamkan rasa tanggung jawab dalam dirinya, baik itu tanggung jawab terhadap program lembaga ataupun tanggung jawab kepada bawahannya. Itu demi terbinanya dan terciptanya empati terhadap persoalan yang terjadi didalam internal lembaga yang dipimpinnya. Melihat karakteristik kepemimpinan yang dimiliki oleh Kepala Desa Kali Baru dari hasil pengamatan penulis Kepala Desa Kali Baru cukup bertanggung jawab dalam memimpin, dimana terlihat dari berbagai program desa yang terlaksana dengan baik contohnya pembebasan lahan untuk dijadikan lapangan olah raga, pembuatan deker jalan, serta bantuan-bantuan kepada masyarakat nelayan dan petani, dan terbentuknya Bumdes di Desa Kali Baru,

Kepala Desa Kali Baru sangat menunjukkan rasa tanggung jawab beliau dalam mensukseskan setiap pekerjaan-pekerjaan yang ada di Desa Kali Baru, bahkan dalam beberapa pengamatan yang Penulis lakukan Kepala Desa Kali Baru senantiasa turun langsung kelapangan menangani keberlangsungan Program-Program Desa Kali Baru.

c. Kepercayaan dari Bawahan

Sebagai seorang pemimpin kepala desa tentu harus mendapatkan kepercayaan oleh bawahannya dalam menjalankan tugasnya dan menyelesaikan setiap permasalahan yang ada, sehingga terjadi harmonisasi hubungan antara atasan dan bawahan didalam bekerja dan begitupun sebaliknya. Sebab apabila seorang kepala desa tidak mendapatkan kepercayaan dari aparat/bawahannya maka hal tersebut akan sangat berimbas kepada kolektifitas kerja aparat yang tidak efektif, dikarenakan tidak adanya sikap empati atau ketidak patuhan bawahan akibat kurangnya kepercayaan bawahan terhadap pimpinannya sehingga hal tersebut menimbulkan kesenjangan yang bisa berakibat kepada kurang efektifnya pelayanan terhadap masyarakat.

Sejauh hasil kajian penulis dilapangan Kepala Desa Kali Baru cukup mendapatkan kepercayaan dari bawahannya, dimana setiap aparat memang bekerja sesuai arahan dan perintah dari Kepala Desa dan jarang sekali terjadi perdebatan atau ketidak sepahaman antara Kepala desa dengan Aparat Desa.

Kepala Desa Kali Baru cukup mendapatkan Kepercayaan dari bawahannya dan masih dijadikan sebagai pengarah dan tempat berkonsultasi oleh Aparatnya, tentu ini adalah hal yang sangat baik dalam upaya meningkatkan kinerja Aparat dalam melayani masyarakat di Desa Kali Baru.

d. Membuka Ruang Diskusi

Salah satu indikator meningkatkan kinerja bawahan menurut Rivai (2005:5) adalah dengan membuka ruang diskusi dengan bawahannya. Hal itu sangat membantu pimpinan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan bawahannya sehingga Pemimpin dapat dengan mudah menentukan arah perintah dan arahan kepada bawahannya. Seperti ulasan-ulasan terdahulu yang disampaikan oleh responden dalam hal ini Aparat Desa Kali Baru bahwa selama ini mereka banyak meluangkan waktu berdiskusi dengan Kepala Desa Kali Baru disela-sela waktu istirahat, dan juga Kepala Desa adalah orang yang senantiasa memberi motivasi-motivasi kerja kepada Aparatnya.

Penulis dapat menggambarkan bahwa Kepala Desa Kali Baru jelas sangat memberi Ruang kepada Aparatnya untuk selalu berkomunikasi dan bertanya dengan Kepala Desa apabila mereka mendapatkan masalah dalam setiap pekerjaannya. Dan sesuai dengan hasil pengamatan yang penulis lakukan bahwa memang hampir disetiap sela-sela waktu istirahat Aparat selalu berkumpul dan bercerita banyak hal, baik itu masalah pekerjaan ataupun kehidupan sehari-hari mereka, dan penulis juga melihat adanya hubungan yang sangat harmonis diantara mereka.

3. Peningkatan Pelayanan Aparat

Jika sebelumnya telah dibahas tentang Fungsi Kepemimpinan Kepala Desa dan indikator pendorong kepemimpinan yang terapkan Kepala Desa Kali Baru dalam meningkatkan kinerja Aparatnya, kali ini Penulis akan membahas point yang paling penting dalam penelitian ini yakni Peningkatan Pelayanan Aparat kepada masyarakat, dimana penulis akan membahas tentang kinerja Aparat Desa Kali Baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di Desa Kali Baru.

a. Jam Kerja Aparatur Desa

Menurut aturan mereka mengatakan jam 8.00 dan pulang pada 16.00 wita, aturan tersebut tidak tertulis namun itu aturan yang telah disepakati bersama, aturan tersebut dibuat ditulis apabila ada kontrol dari pemerintah adanya pemeriksaan fisik kantor desa. Sesuai isu yang didapatkan Penulis tentang ketidak disiplin Aparat Desa Kali Baru dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, seperti sering terlambat berkantor, Absen tanpa alasan yang jelas, dan lambat dalam melayani atau menyelesaikan urusan-urusan masyarakat, sehingga menarik keinginan Penulis untuk melakukan penelitian lebih dalam untuk mengetahui keadaan atau fakta yang sebenarnya. Setelah dilakukan beberapa penelitian dengan melakukan wawancara

kepada masyarakat di Desa Kali Baru terkait kebenaran isu tersebut Penulis menemukan hasil yang cukup berbeda, karena sesuai wawancara yang dilakukan penulis justru tidak menemukan adanya keterangan dari Aparat yang demikian. Aparat Desa Kali Baru mematuhi aturan kerja yang telah ditetapkan, tentu ini sangat berpengaruh pada tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan demikian dalam kasus tersebut kepala desa kali baru sebagai pucuk pimpinan seharusnya lebih tegas dalam mengarahkan para aparatnya.

b. Pelayanan Kepada Masyarakat

Penulis hanya membatasi pelayanan publik antara lain: Pengurusan Kartu Keluarga (KK), Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Pengurusan Surat Keterangan Pindah, Registrasi Surat Keterangan Kurang Mampu, Pengurusan Pengantar Akta Kelahiran, Surat Keterangan Kelakuan Baik, Administrasi Pertanahan (registrasi surat keterangan riwayat pemilikan tanah bagi tanah bekas garapan hutan, registrasi surat keterangan riwayat pemilikan tanah bagi tanah warisan, registrasi surat keterangan riwayat pemilikan tanah bagi tanah hibah atau pemberian, registrasi surat pernyataan ganti rugi bagi tanah yang telah memiliki skrt atau skt).

Persyaratan-persyaratan yang telah terpenuhi maka bisa diproses/dibuat. Lama pembuatan surat tersebut umumnya hanya satu hari. Namun aparat desa untuk memproses kelanjutannya hingga selesai bisa sampai satu minggu. Lama selesainya pembuatan surat tersebut karena melalui proses yang agak rumit. Yang bertanggung jawab atas pekerjaan ini yaitu kaur pemerintahan. Kaur ini bertugas melaksanakan sebagai pengelolaan seperti administrasi kependudukan, administrasi pertanahan, pembinaan Desa, ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa, mempersiapkan sebagai bahan perumusan kebijakan penataan, dan Kebijakan dalam Penyusunan produk hukum Desa. dengan tugas dan fungsinya dimana kaur pemerintahan ini yang bertugas menyelesaikannya. Dalam menyelesaikan tugasnya tidak hanya kaur pemerintahan yang mengerjakan karena ada masyarakat yang mempunyai teman yang bekerja di kantor desa jadi dialah yang menyelesaikan tugasnya walaupun seharusnya itu bukan pekerjaannya. Berdasarkan batasan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh penulis maka didalam pelaksanaan menyelesaikan administrasi yang dilakukan aparat desa kepada masyarakat adalah kaur pemerintahan. Walaupun demikian, dalam kenyataannya yang menyelesaikan tugas-tugas tersebut tidak hanya kaur pemerintahan. Artinya masyarakat juga tidak mengharuskan yang mengerjakan tugasnya adalah petugas yang bersangkutan, masyarakat hanya menginginkan cepat selesainya.

Sejak sebelum penelitian ini dimulai Penulis banyak mendapat isu tentang buruknya pelayanan Pemerintah Desa Kali Baru kepada masyarakat, namun pada faktanya setelah dilakukan penelitian dengan mewawancarai beberapa responden baik itu dari pihak Pemerintah Desa ataupun masyarakat setempat, Penulis justru menemukan hal yang berbeda dari isu sebelumnya, dimana dalam wawancara yang dilakukan penulis kepada responden bahwa Pemerintah Desa Kali Baru justru

memberikan pelayanan yang cukup baik dan optimal kepada masyarakatnya, bahkan kebanyakan masyarakat di Desa Kali Baru justru mengapresiasi kinerja pemerintah Desa Kali Baru karena telah bekerja dan melayani masyarakat dengan sangat baik. Aparat Desa Kali Baru bekerja dan melayani masyarakat dengan sangat profesional dan jujur, hal itu dibuktikan dengan apa yang dilakukan Bapak Rusdin S.Pd selaku Sekertaris Desa kepada Bapak Musmuliadi yang tidak dibuat berbelit-belit mengurus kesana kemari dan membayar ini dan itu, akan tetapi beliau langsung memberikan pemahaman kepada Bapak Musmuliadi tentang syarat atau cara yang mudah dan sesuai aturan yang ada untuk pembuatan E-KTP.

Pemerintah Desa Kali Baru juga kerap menjadi penengah dalam menyelesaikan kasus sengketa tanah yang dialami oleh beberapa masyarakat setempat tanpa harus melalui jalur hukum. Sejauh ini Pemerintah Desa Kalibaru menjalankan tugas dan kewajiban mereka sebagaimana mestinya, seperti kutipan wawancara diatas bahwa Pemerintah Desa Kali Baru senantiasa terlibat dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi ditengah-tengah masyarakat dan Pemerintah Desa Kali baru tidak pernah menutup mata dengan hal-hal sedemikian, justru Pemerintah Desa Kali Baru senantiasa membuka diri apabila ada masyarakat yang ingin menyelesaikan masalah melalui mediasi Pemerintah Desa Kali Baru. Penulis dapat menggambarkan bahwa Kepala Desa Kali Baru merupakan orang yang memiliki kredibilitas tinggi dan rasa tanggung jawab sebagai seorang Pemimpin untuk meningkatkan mutu pelayanan Aparat terhadap masyarakat yang ada di Desa Kali Baru agar dapat membantu masyarakat menyelesaikan segala urusan dengan cepat dan seefektif mungkin. Dan dari ulasan diatas penulis juga dapat berkesimpulan bahwa Kepala Desa kali baru merupakan pemimpin yang senantiasa menanamkan nilai kedisiplinan dan kepatuhan kepada Aparatnya dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Arep, 2002. *Manajemen Motivasi*., Jakarta: PT. Grasindo
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hasibuan, Malayu S.P 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: BumiAksara
- Heidjrachman R dan Suad Husnan, (1990). *Manajemen Personalia*. Edisi ke 4,BPFE UGM, Yogyakarta.
- Istianto, B. 2013. *Demokratisasi Birokrasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kamus Besar Bahasa indonesia
- Kartono, 2005. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT Raja GrafindoPersada.
- Komaruddin, 2000, *DesainSistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta
- Kurniawan, Sinambela, P. Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Moleong, 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyadi dan Rivai (2009) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: cetakan kesembilan
- Nasir. 1983. *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia

- Nawawi, 2001. *Pokok-Pokok Kepemimpinan dan Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2009. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Peranan Staf dalam Manajemen*. Penerbit CV. Haji Mas Agung
- Sinambela, L.P, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV.Afabeta:Bandung
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif & RND*. Bandung: CV.Afabeta
- Susanto A.B; Koesnadi Kardi , 2003. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Grasindo
- Umar, H., 2008. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku karyawan*. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang- Undang Nomor25 Tahun 2009 TentangPelayanan Publik.
- Upe, Ambo. 2016. *Metode Penelitian Sosial: Filosofi dan Desain Praktis*. Kendari: Literacy Institute.