

**KEPEMIMPINAN PELAYANAN PRIMA DI PEDESAAN****Abd. Rohman**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Email: rohman93@yahoo.com

**Abstract :** *Excellent service is one important component of all organizations in order to survive in the midst of global competition. Excellent service relies on leaders in a region, especially Indonesia which is an agrarian country and requires the majority of the population to wrestle in the field of agriculture. So that excellent service is needed and very closely related to the application of leadership style. The results show that the implementation of excellent service leadership is generally good. Village governments are also deemed necessary to maintain timeliness, places and officers who are not rigid. While influencing factors such as education level, quality of leaders and society, facilities and infrastructure, cooperation, and clarity of bureaucratic rules. Good service provides the impact of a sense of community satisfaction and solidarity to participate in village activities. It can also improve people's welfare. However, it must be supported by a generally accepted standard, not based on the assessment of the subjectivity of village officials. This research produces a recommendation of a democratic service leadership model to improve the welfare of rural communities. This model prioritizes aspirations and participation as the basis for policy making. Implementation of this model also needs technical guidance, in order to avoid misappropriation, and can be used as a foothold and measure the extent to which the increase in welfare.*

**Keywords:** *Leadership, Excellent Services.*

**Abstrak :** Pelayanan Prima (*excellent service*) merupakan salah satu komponen penting semua organisasi agar tetap bertahan di tengah persaingan global. Pelayanan prima bertumpu pada pemimpin dalam suatu wilayah/daerah khususnya Indonesia yang merupakan Negara agraris dan mengharuskan mayoritas penduduknya untuk bergelut dibidang pertanian. Sehingga pelayanan prima sangat dibutuhkan dan sangat erat kaitannya dengan penerapan gaya kepemimpinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kepemimpinan pelayanan prima secara umum dinilai baik. Pemerintah desa juga dinilai perlu mempertahankan ketepatan waktu, tempat dan petugas yang tidak kaku. Sementara faktor yang mempengaruhi diantaranya adalah tingkat pendidikan, kualitas pemimpin dan masyarakat, sarana dan prasarana, kerjasama, serta kejelasan aturan birokrasi. Pelayanan yang baik memberikan dampak rasa kepuasan dan solidaritas masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan desa. Hal tersebut juga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun tentunya harus didukung dengan adanya standar yang berlaku secara umum, bukan berdasarkan pada penilaian subyektifitas aparat desa. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi model kepemimpinan pelayanan demokratis untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Model ini mengedepankan aspirasi dan partisipasi sebagai dasar pengambilan kebijakan. Pelaksanaan model ini juga perlu adanya petunjuk teknis, agar tidak terjadi penyelewengan, serta dapat dijadikan pijakan dan ukuran sejauh mana peningkatan kesejahteraan tersebut.

**Kata Kunci:** Kepemimpinan, Pelayanan Prima.

**PENDAHULUAN**

Pelayanan Prima (*excellent service*) merupakan salah satu komponen penting yang harus dijalankan oleh semua perusahaan atau organisasi supaya tetap bertahan di tengah persaingan global saat ini. Pelayanan prima (*excellent service*) adalah bertitik tolak pada konsep kepedulian kepada pelanggan untuk menciptakan kepuasan dan kemenangan dalam persaingan. Pelayanan prima (*excellent service*) berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para pelanggan sehingga memungkinkan memberikan kepuasan yang optimal (Saleh, 2010).

Di samping itu, pelayanan juga bertumpu pada pemimpin dalam suatu wilayah/daerah khususnya Indonesia yang merupakan Negara agraris dan mengharuskan mayoritas penduduknya untuk bergelut dibidang pertanian. Sehingga kepemimpinan pemerintahan pada semua tingkat pemerintahan khususnya di desa/kelurahan mempunyai posisi yang strategis dalam usaha mewujudkan tujuan pemerintahan negara secara umum sesuai dengan cita-cita bangsa. Berhubungan dengan itu diharapkan para pemimpin pemerintahan disemua tingkat menyadari posisinya tersebut dan berusaha sekuat mungkin untuk menggerakkan dan membimbing masyarakatnya dalam mewujudkan cita-citanya melalui pembangunan tersebut.

Berbagai faktor yang dapat mempengaruhi pemilihan gaya kepemimpinan antara lain sifat pribadi pemimpin, bawahan atau sesama pemimpin, struktur organisasi, tujuan organisasi, pengalaman pemimpin maupun bawahan, adat, kebiasaan, tradisi, budaya dan lokasi organisasi. Oleh karena itu, seorang pemimpin pada suatu saat harus mampu menerapkan gaya yang berorientasi terhadap tugas dan pada saat yang lain juga harus mampu menerapkan gaya yang berorientasi terhadap hubungan (Sutarto, 1986).

**A. Pelayanan Prima**

Saleh (2010) mengatakan Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan terus mengupayakan penyesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab guna mewujudkan kepuasan pelanggan agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.

Pelayanan Prima juga dapat diartikan sebagai perbuatan atau tindakan yang memberikan kepada pelanggan apa yang memang mereka harapkan pada saat mereka membutuhkan, dengan cara yang mereka inginkan.

Menurut Maddy (2010) secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang ada dan berlaku. Pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kepuasan masyarakat.

Dalam pelayanan prima ada dua unsur yang saling berkaitan, yakni pelayanan dan kualitas. Kedua unsur tersebut sangat penting sehingga perlu diperhatikan oleh pemberi pelayanan (penjual, pedagang, pelayan, atau salesman). Konsep pelayanan prima bisa diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan bisnis.

Terdapat beberapa pengertian tentang kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli. Dari beberapa pengertian tersebut terdapat beberapa kesamaan, yaitu:

1. Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan;
2. Kualitas merupakan kondisi kualitas yang setiap waktu mengalami perubahan;
3. Kualitas tersebut mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan;
4. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkorelasi dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Gespersz dalam Maddy (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan berkenaan dengan waktu tunggu dan proses.
- b. Kualitas pelayanan berhubungan dengan akurasi atau ketepatan pelayanan.
- c. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
- d. Kualitas pelayanan berhubungan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- e. Kualitas pelayanan berhubungan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
- f. Kualitas pelayanan berhubungan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.
- g. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi, serta lainnya.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan memenuhi standar kualitas untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan terus mengupayakan penyesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab guna mewujudkan kepuasan pelanggan agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan, dengan cara yang mereka inginkan.

### **B. Kepemimpinan Pelayanan Prima**

Kepemimpinan merupakan suatu proses pengaruh sosial dimana pemimpin mengusahakan partisipasi sukarela dari para bawahan atau bekerjasama dalam suatu usaha dengan cara pemberian visi, pemberian semangat, antusiasme, kasih, Kepercayaan, kegiatan, nafsu, obsesi, konsistensi, penggunaan simbol, perhatian untuk mencapai tujuan organisasi.

Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan memenuhi standar kualitas untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan terus mengupayakan penyesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab guna mewujudkan kepuasan pelanggan agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan, dengan cara yang mereka inginkan.

Dari pengertian kepemimpinan dan pelayanan prima di atas, dapat disimpulkan bahwa Kepemimpinan Pelayanan Prima adalah Pemberian pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dengan standar kualitas untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan terus mengupayakan penyesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab sesuai keinginan mereka dengan mengusahakan partisipasi sukarela dari para bawahan atau bekerjasama dalam suatu usaha dengan cara pemberian visi, pemberian semangat, antusiasme, kasih, Kepercayaan, kegiatan, nafsu, obsesi,

konsistensi, penggunaan simbol, perhatian agar mereka selalu loyal untuk mencapai tujuan organisasi.

### **C. Petani Pedesaan**

Menurut Matnuh (tidak mencantumkan tahun) kata petani umumnya merujuk kepada orang yang mengelola kebun atau ladang dan menjalankan peternakan hewan (di negara maju). Pada umumnya hasil pertanian digunakan sendiri, dijual kepada pihak lain, misalnya melalui pemborong sebagai perantara untuk disalurkan ke pasar. Petani secara tradisional diartikan sebagai anggota komunitas dalam masyarakat agraris yang ada di pedesaan.

Witrianto (2011) mengatakan Konsep mengenai peasant (petani peladang, pekebun/ bercocok tanama) lebih mengacu pada pandangan James C. Scott (1976) dan Wan Hashim (1984), yang menyatakan bahwa *peasant* tidak mencakup seluruh pedesaan, tetapi hanya terbatas kepada penduduk pedesaan yang bekerja sebagai petani saja.

Peasant atau yang biasa juga disebut sebagai petani kecil, merupakan golongan terbesar dalam kelompok petani di Indonesia, khususnya di Pulau Jawa. Ciri-ciri petani yang tergolong sebagai *peasant* adalah sebagai berikut:

1. Mengusahakan pertanian dalam lingkungan tekanan penduduk lokal yang meningkat.
2. Memiliki sumber daya terbatas sehingga melahirkan tingkat kehidupan yang rendah.
3. Bergantung sepenuhnya atau sebagian pada produksi yang subsisten.
4. Kurang memperoleh pelayanan kesehatan, pendidikan dan pelayanan lainnya.

Dalam Witrianto (2011) Pengertian petani kecil yang telah disepakati pada seminar petani kecil di Jakarta pada tahun 1979 (BPLPP, 1979), adalah:

1. Petani yang pendapatannya rendah, yaitu kurang dari setara 240 kg beras per kapita per tahun.
2. Petani yang memiliki lahan sedikit atau minim, yaitu lebih kecil dari 0,25 hektar lahan sawah di Jawa atau 0,5 hektar di luar Jawa. Apabila petani tersebut memiliki lahan tegal, maka luasnya 0,5 hektar di Jawa dan 1,0 hektar di luar Jawa.
3. Petani yang kekurangan modal dan memiliki tabungan yang terbatas.
4. Petani yang memiliki pengetahuan terbatas dan kurang dinamis.

Bambang Utoyo dalam Witrianto (2011) mengemukakan bahwa desa merupakan tempat sebagian besar penduduk yang bermata pencarian di bidang pertanian dan menghasilkan bahan makanan. Menurut PP No 72 Tahun 2005, Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas - batas wilayah dan memiliki kewenangan untuk mengatur serta mengurus kepentingan masyarakat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sedangkan menurut UU No. 5 Tahun 1979 desa adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai kesatuan masyarakat termasuk di dalamnya kesatuan masyarakat dan hukum yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah

langsung di bawah camat dan berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dari beberapa pandangan di atas, dapat disimpulkan bahwa peteni pedesaan merupakan orang yang menempati suatu wilayah termasuk di dalamnya kesatuan masyarakat dan hukum yang mengelola kebun atau ladang yang hasil pertaniannya digunakan sendiri atau dijual kepada orang lain atau pihak lain misalnya melalui pemborong sebagai perantara untuk disalurkan ke pasar dengan beberapa ciri seperti terbatasnya sumberdaya dasar tempat ia mengusahakan pertanian, ketidakpastian dalam pengelolaannya serta lahan yang kurang subur dan terpencar-pencar dalam beberapa petak.

### **METODE PENELITIAN**

Menurut Sugiono (2009), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci dalam penelitian, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif/kualitatif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dan kemudian dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori, hasil penelitaian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Implementasi Kepemimpinan Pelayanan Prima Pedesaan**

Merujuk pada data hasil wawancara, bahwa implementasi kepemimpinan pelayanan prima di Desa Pacangga'an 63 % cenderung baik. Hal ini bisa dilihat dari pemberian pelayanan oleh aparat desa khususnya pemimpin (Kepala Desa) terhadap masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya, baik fisik maupun non-fisik. Pemberian pelayanan oleh pemimpin (Kepala Desa) dilakukan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang disesuaikan dengan kondisi geografis desa tersebut. dengan letak wilayah yang bemata pencaharian sebagai petani, berdasarkan hasil wawancara, masyarakat Desa Pacangga'an rata-rata memiliki luas lahan 93 m<sup>2</sup>/lahan dan 2 sampai dengan 5 lahan/keluarga. Sebagai pemimpin yang harus memberikan pelayanan prima atau pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, kepada desa terus mengusahakan partisipasi dan kerjasama masyarakat setempat dalam kegiatan- kegiatan desa.

Hal ini dilakukan dengan berbagai cara semisal memberikan semangat dan dorongan atau motivasi, kepercayaan, perhatian dan lain sebagainya yang dilakukan dalam setiap pertemuan, tatap muka dan acara atau kegiatan desa maupun masyarakat secara persomal. Tentunya hal ini juga merujuk pada visi pemimpin yang secara garis besar adalah "semakin majunya segala hal baik dari segi fisik seperti jalan, dan non fisik seperti pendidikan" yang terperinci dan disampaikan kepada masyarakat secara sederhana dan gampang dimenerti. Sebagai Kepala Desa, ia menambahkan tentunya program kerja yang saat ini di galakan adalah dari segi fisik seperti perbaikan jalan, tembok penahan tanah, jembatan dan lain-lain, dan pada selanjutnya program yang akan dikejar adalah pendidikan, karena bilamana desa ingin maju tentunya harus memiliki tingkat pendidikan

yang layak. Dalam hal ini, diakui bahwa semua ada tantangan, karena tingkat pendidikan masyarakat Desa Pacangga'an yang masih rendah. Sehingga dengan demikian, loyalitas masyarakat terhadap pemimpin (Kepala Desa) dapat terbangun demi mencapai tujuan desa.

Merujuk terhadap apa yang gariskan oleh Vincent Gaspersz tentang kualitas pelayanan prima atau pelayanan terbaik, bahwa pemberian pelayanan harus memiliki unsur ketepatan waktu, ketepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan, tanggungjawab terhadap keluhan yang diberi layanan, jumlah petugas, tempat pelayanan, serta kondisi lingkungan di mana pelayanan diberikan, pelayanan Desa Pacangga'an sebagian besar dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Meskipun pada sisi yang lain, tidak semua masyarakat merasa puas dengan kepemimpinan pelayanan yang dijalankan. Dalam melaksanakan tugas, sebagaimana masyarakat menilai pemimpin tidak konsisten dengan apa yang disampaikan. Hal tersebut disebabkan karena pemimpin (Kepala Desa) di Desa Pacangga'an kurang fokus terhadap tugas dan tanggungjawabnya sebagai pemimpin. Selain sebagai Kepala Desa, pemimpin mempunyai kesibukan lain, sehingga menyebabkan terbaginya waktu antara menjalankan tugas dan tanggungjawab sebagai kepala desa serta tugas dan tanggungjawab dalam profesi yang lain. Sehingga menjadi harapan bersama hal tersebut dapat ditingkatkan untuk mencapai kualitas kepemimpinan pelayanan prima yang lebih maksimal. Namun demikian, dari hasil pengamatan peneliti sendiri ada beberapa hal yang menjadi pembahasan menarik dalam pemberian pelayanan.

Pertama, berkenaan dengan waktu, pelayanan yang diberikan oleh pemimpin (Kepala Desa) di Desa Pacangga'an dalam kaitannya dengan waktu tunggu dan proses. Dalam memberikan pelayanan waktu tunggu dan proses dapat dikatakan baik karena sudah sesuai dengan standart yang berlaku dan bergantung terhadap bobot pelayanan yang dibutuhkan. Namun yang menjadi menarik, pelayanan di Desa Pacangga'an tidak hanya diberikan sesuai dengan jam kerja pada umumnya, yakni jam 07:00- 14:00 Wib. Tetapi seringkali masyarakat meminta pelayanan pada malam hari mulai jam 18:00-22:00 Wib, hal ini disebabkan karena kondisi geografis desa yang cenderung terhadap pertanian. Sehingga mendorong pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat dilakukan pada malam hari sesuai dengan kondisi dan status masyarakat sebagai petani.

Kedua, berkenaan dengan tempat, yakni seringkali pelayanan diberikan di tempat tinggal aparat desa yang ditunjuk atau kepala desa sendiri. Hal tersebut juga merukan rentetan dari akibat yang ditimbulkan pemberian pelayanan pada jam yang tidak pada umumnya. Ketiga, berkenaan dengan jumlah pemberi layanan, yakni pelayanan terhadap masyarakat hanya terfokus dan dilakukan hanya beberapa orang. Namun demikian, hal tersebut merupakan hal yang bersifat positi, karena pemimpin atau aparat desa secara umum tidak terbatas oleh waktu dan tempat serta petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga hal ini perlu terus ditingkatkan di samping juga terus pengupayakan perbaikan agar pelaksanaan dari kepemimpinan pelayanan prima dapat berjalan maksimal serta dapat mengantarkan terhadap pencapaian tujuan desa.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa implementasi atau pelaksanaan kepemimpinan pelayanan prima di Desa Pacangga'an Kecamatan Pangarengan cenderung baik dengan nilai sebesar 63%, meskipun dalam realita yang terjadi ada sebagian masyarakat yang mengatakan kurang baik. Di samping itu juga perlu terus

mempertahankan sisi-sisi positif seperti waktu, tempat dan petugas yang tidak kaku demi meningkatkan kualitas pelayanan oleh pemimpin (Kepala Desa) pada khususnya.

### **B. Faktor yang Mempengaruhi Kepemimpinan Pelayanan Prima Pedesaan**

Dalam menciptakan desa sejahtera yang ditopang dengan pelaksanaan/ implementasi kepemimpinan pelayanan prima di Desa Pacangga'an yang cenderung baik dengan nilai sebesar 63%, tentunya ada banyak faktor yang mempengaruhinya. Sehingga di Desa Pacangga'an mampu mencapai 64% keluarga secara umum berstatus sejahtera. Hasil wawancara yang didapat dari beberapa informan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan pelayanan prima dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah: pendidikan dan kualitas pemimpin atau masyarakat, sarana dan prasarana, kerjasama antara pemimpin dan masyarakat, serta adanya aturan birokrasi yang jelas. Artinya, pendidikan dan kualitas pemimpin adalah dengan pendidikan yang tinggi seorang pemimpin dapat dikategorikan memiliki pengetahuan yang mumpuni, serta memiliki pengalaman dan keberanian dalam menjalankan tugas dan tanggung-jawabnya. Hal ini juga perlu adanya dukungan dari masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan dan kualitas, sehingga masyarakat dapat memberikan masukan dan bisa mengambil peran dalam pengambilan kebijakan. Selain itu juga, pelaksanaan kepemimpinan pelayanan prima perlu didukung adanya sarana dan prasarana, kerjasama serta aturan yang jelas.

Berdasarkan data skunder Desa Pacangga'an menunjukkan bahwa fasilitas pendidikan di Desa Pacangga'an terdiri dari tingkat pendidikan Taman Kanak-Kanak (TK) sebanyak 1 buah dengan tenaga pengajar 5 orang dan jumlah anak didik 46 orang, Sekolah Dasar (SD) sebanyak 4 buah dengan jumlah tenaga pengajar sebanyak 40 orang dan jumlah anak didik/siswa 514 orang. Sarana pendidikan nonformal terdiri dari sekolah islam ibtidaiyah sebanyak 2 buah dengan jumlah tenaga pengajar sebanyak 20 orang dan jumlah anak didik/siswa sebanyak 180 orang. Tingkat pendidikan masyarakat secara umum 822 orang atau 49% mengenyam pendidikan dan 863 orang atau 51% tidak mengenyam pendidikan.

Sementara tingkat pendidikan aparat desa dari jumlah keseluruhan 11 orang, mengenyam pendidikan terakhir SMA 2 orang atau 18%, SMP 4 orang atau 36%, dan SD 5 orang atau 45%. Adanya sarana dan prasarana desa, kerjasama dan partisipasi masyarakat sebagai pendukung terlaksananya kepemimpinan pelayanan prima berdasarkan data skunder menunjukkan cukup memadai.

Namun persoalannya terletak pada aturan birokrasi pelayanan pemerintah desa di Desa Pacangga'an sampai saat ini belum ada. Hal ini disampaikan oleh Moh. Maksu selaku Kaur Pemerintahan. Sehingga menjadi harapan bersama hal tersebut dapat segera diselesaikan agar dalam implementasi kepemimpinan pelayanan prima tidak terjadi tebang pilih.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepemimpinan pelayanan prima di Desa Pacangga'an Kecamatan Pangarengan adalah: Tingkat pendidikan dan kualitas pemimpin dan masyarakat, sarana dan prasarana, kerjasama antara pemimpin dan masyarakat, serta aturan birokrasi yang jelas meskipun sampai saat ini belum ada, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merata tanpa ada penyelewengan dan tebang pilih.

**C. Dampak Kepemimpinan Pelayanan Prima Terhadap Pedesaan**

Seperti yang telah dijelaskan di awal, bahwa dampak dalam kamus bahasa Indonesia diartikan sebagai pengaruh sesuatu yang menimbulkan akibat. Sehingga dari itu, implementasi atau pelaksanaan dari kepemimpinan pelayanan prima yang dijalankan di Desa Pacangga'an dengan berdasarkan data hasil wawancara menunjukkan 63% baik dengan penghasilan rata-rata Rp. 20.000 sampai dengan Rp. 500.000/hari/orang. Dengan demikian, implementasi atau pelaksanaan tentunya akan berdampak langsung maupun tidak langsung terhadap masyarakat sekitar khususnya masyarakat di Desa Pacangga'an. Berdasarkan pada data yang diperoleh, menunjukkan bahwa dampak yang ditimbulkan oleh kepemimpinan pelayanan prima di Desa Pacangga'an, secara umum memberikan rasa puas terhadap masyarakat. Dengan pelayanan yang memuaskan, kesadaran masyarakat terhadap tanggung jawabnya serta rasa solidaritas tentunya juga akan terbangun. Dengan demikian, partisipasi masyarakat dalam kegiatan-kegiatan desa sangat baik dan akan melahirkan kebaikan bersama, kemajuan dan kesejahteraan desa.

Dalam istilah umum, sejahtera merujuk pada suatu keadaan yang baik, kondisi manusia di mana orang-orangnya dalam keadaan makmur, dalam keadaan sehat dan damai. Dalam ekonomi, sejahtera dihubungkan dengan keuntungan benda. Sejahtera mempunyai makna khusus atau teknis (lihat ekonomi kesejahteraan), seperti dalam istilah fungsi kesejahteraan sosial. Sedangkan dalam kebijakan sosial, kesejahteraan sosial menunjuk ke jangkauan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ini merupakan istilah yang dipakai dalam ide negara sejahtera.

Menurut Undang-undang No 11 Tahun 2009, Kesejahteraan Sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Problem kesejahteraan sosial dewasa ini menunjukkan bahwa ada warga negara yang belum terpenuhi hak atas kebutuhan dasarnya secara layak karena belum memperoleh pelayanan sosial dari negara. Sehingga melahirkan adanya warga negara yang mengalami hambatan pelaksanaan fungsi sosial sehingga tidak dapat menjalani kehidupan secara layak dan bermartabat.

Dengan demikian, implementasi atau pelaksanaan dari kepemimpinan pelayanan prima di Desa

Pacangga'an dengan nilai sebesar 63% cenderung baik dengan, tentunya dapat disimpulkan bahwa kesejahteraan masyarakat di Desa Pacangga'an juga cenderung baik, baik dalam masalah kondisi manusianya, ekonomi, maupun dalam kebijakan sosialnya atau pelayanan yang diberikan kepada untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam artian kesejahteraan masyarakat yang meliputi kelayakan dalam segi materi, fisik, mental serta spiritual.

Berdasarkan data skunder Desa Pacangga'an yang ada menunjukkan bahwa tingkat kesejahteraan keluarga Desa Pacangga'an dapat diklasifikasikan menjadi: keluarga prasejahter sebanyak 329 keluarga atau 36%, keluarga sejahtera I sebanyak 309 keluarga atau 34, keluarga sejahtera II sebanyak 254 keluarga atau 28%, keluarga sejahtera III sebanyak 22 keluarga atau 2%, dan keluarga sejahtera plus sebanyak 5 keluarga atau 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 919 keluarga, sebanyak 590 keluarga atau 64% dikatakan sejahtera dan 329 keluarga atau 36% dikatakan pra-sejahtera. Namun penilaian ini bukan berdasarkan hasil statistik desa dengan menggunakan standart yang

sudah ditetapkan pemerintah desa atau pemerintah di atasnya, melainkan hasil survey berdasarkan subyektifitas aparat pemerintah desa setempat. Akan tetapi secara sederhana, hal tersebut didasarkan pada data skunder Desa Pacangga'an menunjukkan bahwa dari segi sarana dan prasarana baik dalam komunikasi, pendidikan, tempat peribadatan, transportasi, serta kesehatan sudah terpenuhi.

Oleh karenanya, dapat dikatakan bahwa dampak yang ditimbulkan oleh kepemimpinan pelayanan prima di Desa Pacangga'an secara umum adalah rasa kepuasan masyarakat dan rasa solidaritas masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan desa demi kebaikan bersama dan mencapai tujuan desa. Dengan demikian keluarga sejahtera dapat ditingkatkan dari 64% dari jumlah keluarga 919 keluarga yang ada di Desa Pacangga'an. Hal itu juga perlu didukung dan dipertegas oleh standart yang berlaku secara umum, bukan berdasarkan pada penilaian subyektifitas aparat atau pimpinan desa.

#### **D. Model Kepemimpinan Pelayanan Prima Pedesaan**

Model merupakan pola (contoh, acuan, ragam) dari sesuatu yang akan dibuat atau dihasilkan (Departemen P dan K, 1984). Pengertian lain dari model adalah abstraksi dari suatu sistem yang sebenarnya, dalam gambaran yang lebih sederhana serta mempunyai tingkat prosentase yang bersifat menyeluruh, atau model merupakan abstraksi dari suatu realitas dengan hanya memfokuskan perhatian pada beberapa sifat kehidupan yang sebenarnya (Simamarta, 1983).

Dalam pembahasan terkait dengan model kepemimpinan pelayanan prima ini, yang akan digunakan adalah model menurut fungsinya secara normatif, yakni model yang menyediakan jawaban yang terbaik terhadap persoalan kepemimpinan pelayanan prima dengan memberikan rekomendasi tindakan yang perlu dijalankan.

Membahas model kepemimpinan pelayanan prima, dengan berdasarkan pada data hasil wawancara di Desa Pacangga'an menunjukkan bahwa yang diharapkan adalah kepemimpinan yang dalam pengambilan kebijakan desa melibatkan dan berdasarkan aspirasi masyarakat. Artinya pemimpin dalam mengambil kebijakan harus berdasarkan aspirasi dari masyarakat yang diperoleh melalui observasi atau terlibat langsung dengan berbagai kegiatan masyarakat. Pengambilan kebijakan juga perlu melibatkan masyarakat dengan melakukan pertemuan-pertemuan rutin. Sehingga kebijakan yang akan dilaksanakan sesuai dengan kondisi dan keinginan masyarakat.

Dengan demikian, apa yang telah disampaikan di atas, masyarakat cenderung terhadap penerapan model kepemimpinan pelayanan prima yang demokratis. Namun demikian, meskipun model kepemimpinan pelayanan prima cenderung terhadap model demokratis, akan tetapi perlu petunjuk pelaksanaan teknis di lapangan, sehingga pelaksanaan dari model ini tidak salah arah dan tidak disalah gunakan. Dari uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa model yang harus diterapkan demi mencapai kesejahteraan bersama adalah model kepemimpinan pelayanan yang demokratis, dengan mengedepankan aspirasi dan partisipasi masyarakat sebagai dasar pengambilan kebijakan. Pelaksanaan dari model ini juga perlu ada petunjuk teknis di lapangan, agar dalam realitanya tidak terjadi penyelewengan serta dapat dijadikan pijakan serta ukuran sejauh mana desa tersebut mengalami peningkatan kesejahteraan.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Implementasi atau pelaksanaan kepemimpinan pelayanan prima di Desa Pacangga'an Kecamatan Pangarengan cenderung baik dengan nilai sebesar 62%, meskipun dalam realita yang terjadi ada sebagian masyarakat yang mengatakan kurang baik. Di samping itu juga perlu terus mempertahankan sisi-sisi positif seperti waktu, tempat dan petugas yang tidak kaku demi meningkatkan kualitas pelayanan oleh pemimpin (Kepala Desa) pada khususnya kepemimpinan.
2. Faktor yang mempengaruhi kepemimpinan pelayanan prima di Desa Pacangga'an Kecamatan Pangarengan adalah: Tingkat pendidikan dan kualitas pemimpin dan masyarakat, sarana dan prasarana, kerjasama antara pemimpin dan masyarakat, serta aturan birokrasi yang jelas meskipun sampai saat ini belum ada, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merata tanpa ada penyelewengan dan tebang pilih.
3. Dampak yang ditimbulkan oleh kepemimpinan pelayanan prima di Desa Pacangga'an secara umum adalah rasa kepuasan masyarakat dan rasa solidaritas masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan desa demi kebaikan bersama dan mencapai tujuan desa. Dengan demikian keluarga sejahtera dapat ditingkatkan dari 64% dari jumlah keluarga 919 keluarga yang ada di Desa Pacangga'an. Hal itu juga perlu didukung dan dipertegas oleh standart yang berlaku secara umum, bukan berdasarkan pada penilaian subyektifitas aparat atau pimpinan desa.
4. Model yang harus diterapkan demi mencapai kesejahteraan bersama adalah model kepemimpinan pelayanan yang demokratis, dengan mengedepankan aspirasi dan partisipasi masyarakat sebagai dasar pengambilan kebijakan. Pelaksanaan dari model ini juga perlu ada petunjuk teknis di lapangan, agar dalam realitanya tidak terjadi penyelewengan serta dapat dijadikan pijakan serta ukuran sejauh mana desa tersebut mengalami peningkatan kesejahteraan.

Dari kesimpulan di atas, saran yang direkomendasikan bahwa dalam melaksanakan dan menjalankan tugas dan tanggungjawab demi mencapai kepemimpinan pelayanan prima menuju kesejahteraan bersama, perlu terus mempertahankan dan meningkatkan sisi-sisi positif yang telah dilaksanakan. Pelayanan yang diberikan pemimpin sebagai tambahan dalam upaya memberikan kemudahan dan kepuasan masyarakat pada waktu dan tempat tidak pada umumnya harus terus ditingkatkan. Tentunya hal tersebut juga perlu adanya aturan yang pasti dan baku, penempatan dan penjadwalan petugas untuk memaksimalkan kinerja khususnya dalam hal pelayanan, sehingga meskipun kondisi masyarakat yang berstatus petani seringkali membutuhkan pelayanan pada malam hari, bukan berarti di siang hari aparat desa atau pemimpin desa tidak memberikan pelayanan.

Selain itu, aparat desa atau pemimpin desa harus lebih peka terhadap kondisi masyarakat dalam hal peningkatan kesejahteraan. Pemerintah desa harus memiliki dasar dan standart yang pasti akan tingkat kesejahteraan masyarakatnya yang berdasarkan peraturan daerah atau undang-undang yang telah ditetapkan dan berlaku oleh pemerintah yang lebih tinggi. Sehingga penilaian tingkat kesejahteraan masyarakat sebagai dasar

## REFORMASI

ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online)

Volume 7 No. 1 (2017)

---

evaluasi untuk dijadikan pertimbangan menentukan rencana dan standart kesejahteraan yang baru tidak berdasarkan pada subyektifitas aparat atau pemimpin desa, melainkan standart yang berlaku secara umum dan nasional.

Untuk itu, dalam pelaksanaan kepemimpinan pelayanan prima bukan kemudian berdasarkan apa yang dipikirkan oleh pemimpin atau aparat desa, tetapi perlu adanya model yang akan menjadi dasar secara konsep dan didukung adanya petunjuk pelaksanaan serta alur kerja sebagai dasar pelaksanaan dalam teknis implementasinya. Dengan demikian, masyarakat akan merasakan kepuasan dan mampu meningkatkan prosentase kesejahteraan masyarakat secara umum, baik dalam hal materi, fisik, mental, maupun spiritual.

### DAFTAR PUSTAKA

- Saleh, Akh. Muwafik. 2010. *Public Service Communication, Praktek Komunikasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: UMM Press.
- Bintarto. 1989. *Interaksi Desa-Kota dan Permasalahannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kartono, Kartini. 2010. *Pemimpin dan Kepemimpinan, Apakah Kepemimpinan Abnormal Itu?* Jakarta: Rajawali Pres.
- Nasikun.1996. *Urbanisasi dan Kemiskinan di Dunia Ketiga*. Yogyakarta: PT. Tiara Wacana.
- Pamudji, S. 1989. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2005. *Prilaku Organisasi, Organizational Behavior*, Buku 2, Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Cet. 8. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V. Jakarta Timur: Rineka Cipta.
- Sutarto. 1986. *Dasar-Dasar Kepemimpinan Administrasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Peraturan Menteri Nomor: PER.25/MEN/IX/2009 tentang Tingkat Perkembangan Permukiman Transmigrasi dan Kesejahteraan Transmigran.
- Maksum, Moh. 2012. *Instrumen Pendataan Profil Desa, Desa Pacangga'an Kec. Pangarengan, Badan Pemberdayaan Masyarakat Kabupaten Sampang*.

### Sumber Lain:

- Blog Bisnis. 2009. Pelayanan Prima Berdasarkan A3. Diakses 22 Januari 2013 dari: <http://ammarawirusaha.blogspot.co.id/2009/10/pelayanan-prima-berdasarkan-a3.html>
- Blogspot. 2012. Beberapa Konsep Tentang Kesejahteraan. Diakses 22 Januari 2013 dari: <https://perencanaankota.blogspot.co.id/2012/01/beberapa-konsep-tentang-kesejahteraan.html>
- Blogdetik. 2011. Apa dan Siapa. Diakses 22 Januari 2013 dari: <http://witrianto.blogdetik.com/2011/01/13/apa-dan-siapa-petani/>