

---

**PERAN KEPALA DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
PRIMA DI DESA SOKET LAOK KECAMATAN TRAGAH  
KABUPATEN BANGKALAN**

**Hendik Iswanto**

Universitas Yudharta Pasuruan

E-mail: hendikiswanto006@gmail.com

---

Diterima:

**17 Februari 2021**

Direvisi:

**13 Maret 2021**

Disetujui:

**14 Maret 2021**

**Abstrak**

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan desa, yang terpenting adalah bagaimana pemerintah desa dapat meningkatkan kesejahteraan rakyatnya, dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat desa, dan meningkatkan daya saing desa-desanya. Hanya dengan menangani urusan yang menjadi kewenangan desa secara tepat, tujuan ini dapat tercapai. Kepala desa diharapkan dapat menyelesaikan berbagai masalah masyarakat, mulai dari masalah administrasi hingga pribadi. Situasi ini juga terjadi pada Pemerintah Desa Soket Laok di Kecamatan Telaga, Kabupaten Bangkalan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran kepala desa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Saat melakukan penelitian, penulis mengamati dan mengumpulkan data tentang warga Desa Soket Laok mulai dari kepala desa, kader desa dan warga desa, serta memperoleh informasi dengan melihat proses pengabdian kepada masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran Lurah Soket Laok dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pedesaan dinilai sangat baik dan memuaskan.

**Kata Kunci:** *Peran kepala desa; Pelayanan prima; Kesejahteraan rakyat*

**Abstract**

*In order to organize village government, the most important thing is how the village government can improve the welfare of its people, can provide services to the villagers, and improve the competitiveness of its villages. Only by handling the affairs that become the authority of the village appropriately, this goal can be achieved. The village head is expected to solve various community problems, ranging from administrative to personal problems. This situation also happened to the Government of Soket Laok Village in Telaga Subdistrict, Bangkalan Regency. The purpose of this research is to know the role of the village head in providing quality services to the community so that it can be used as evaluation material to provide quality services. The method used in this study is qualitative method. While conducting the research, the authors observed and collected data about the residents of Soket Laok Village starting from village heads, village cadres and villagers, as well as obtaining information by looking at the process of community service. The*

*results of this study showed that the role of Lurah Soket Laok in providing services to rural communities is considered very good and satisfactory.*

**Keywords:** The role of the village head; Excellent service; Welfare of the people

## **PENDAHULUAN**

Pembangunan nasional yang multi dimensi secara pengelolaannya melibatkan segenap aparat pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah bahkan sampai ditingkat desa (Pratomo & Sumargo, 2016). Komponen atau aparat dimaksud hendaknya memiliki kemampuan yang optimal dalam pelaksanaan tugasnya (Sulandra & Mudarya, 2018). Jika daerah pedesaan menjadi tujuan pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pembangunan, itu benar (Isay, 2017), mengingat pemerintahan desa merupakan basis pemerintahan terendah dalam struktur pemerintahan Indonesia yang sangat menentukan bagi berhasilnya ikhtiar dalam pembangunan nasional yang menyeluruh (Hariati & Saleh, 2016).

Kepemimpinan pemerintah adalah kemampuan pemerintah (government) untuk berkomunikasi, berinteraksi dan mempengaruhi masyarakat terutama kemampuan dalam memberikan pelayanan pada pelayanan publik dan PNS. Menurut (Suwando & Adiwidjaja, 2019) efektifnya suatu program tentu saja tidak lepas dari kerjasama dalam hal pengembangan terhadap masyarakat dalam suatu program dan kebijakan yang di buat bersama, seperti halnya kebijakan mengenai rencana pelaksanaan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pembangunan desa, tentunya peraturan perundang-undangan yang ada tidak dapat dipatuhi dan dilaksanakan tanpa dukungan dan partisipasi masyarakat. Dalam hal ini, undang-undang pada dasarnya menangani dua (dua) aspek, yaitu pemerintahan desa dan masyarakat itu sendiri. Kepada pemerintah diharapkan peran dan fungsinya tertata sehingga perencanaan tata ruang yang efektif dapat dilaksanakan, sehingga pemanfaatan ruang dapat dioptimalkan sesuai dengan namanya, dan terciptanya bangunan yang efektif untuk menjadikan desa asri, aman dan teratur. . . Dari perspektif ini, dapat juga digunakan sebagai pendapatan desa, yang merupakan pengembangan organisasi yang lebih baik.

Pembangunan pedesaan harus memiliki fungsi yang jelas dan tepat agar masyarakat dapat menggunakan dan mengelola sumber daya tersebut secara efektif dan efisien sesuai fungsi yang jelas. Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan desa yang terpenting adalah bagaimana pemerintah desa dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, bagaimana memberikan pelayanan kepada masyarakat desa, dan meningkatkan daya saing desa. Sasaran ini hanya dapat tercapai jika fungsi-fungsi dalam wilayah yurisdiksi desa dapat dilakukan dengan baik.

Dalam masyarakat Madura, citra pemimpin merupakan acuan untuk tetap berpegang pada pandangannya. Dalam hal ini, pemimpin dapat diartikan sebagai pemimpin agama atau kepala desa atau kebun. Oleh karena itu, diharapkan kepala desa dapat menyelesaikan berbagai permasalahan masyarakat baik yang bersifat administratif maupun pribadi. Hal serupa juga terjadi pada pemerintahan Desa Soket Laok di Kecamatan Telaga, Kabupaten Bangkalan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran kepala desa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 6 tentang Desa pada tahun 2014, salah satu tujuan pengaturan desa diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satunya

adalah layanan pengelolaan warga, seperti akta kelahiran, KTP, kartu keluarga, akta kematian, dan akta jual beli tanah (Panjaitan, Dewi, & Angelia, 2019).

Berdasarkan uraian di atas, keberhasilan pembangunan sangat bergantung pada peran kepala desa dalam menjalankan tugasnya, sehingga penulis tertarik untuk mengkaji peran kepala desa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di Desa Soket Laok Kabupaten Bangkalan Kabupaten Tragah.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif berarti penelitian dilakukan di lingkungan alam dan bertujuan untuk menjelaskan apa yang terjadi dan apa yang dilakukan dengan menggunakan berbagai metode yang ada (Anggito & Setiawan, 2018). Penelitian ini biasa disebut penelitian lapangan dan bersifat deskriptif yaitu dengan memberikan data kepada tokoh masyarakat Desa Soket Laok Jalan Tragah dalam proses kualitas pelayanan yaitu dengan meningkatkan asumsi masyarakat: Hipotesis Desa kepala memberikan hipotesis terbesar atau terbesar. Layanan utama.

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan sekunder. Data utama berisi data dari sumber data pertama penelitian yaitu

1. Imron, Kepala Desa Soket Laok, Kecamatan Telaga, Kabupaten Bangkalan
2. Kurdi, sebuah desa di Soket Laok, Kecamatan Togah, Kabupaten Bangkalan
3. Afandi, warga Desa Soket Laok, Kecamatan Telaga, Kabupaten Bangkalan
4. Sada adalah warga Desa Soket Laok, Kecamatan Telaga, Kabupaten Bangkalan.

Sedangkan data pendukung berasal dari buku, jurnal, artikel, data internet dan data lain yang berkaitan dengan objek penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut (Rahman, 2012) mengenai desa dikatakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang batas wilayahnya dikuasakan dan dapat dikenali serta dihormati oleh sistem pemerintahan daerah berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat. Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan menurut (Amalia & Syawie, 2016) Mengenai desa, dapat ditentukan bahwa desa adalah desa dan desa adat, atau disebut desa oleh desa lain, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dan berhak mengelola dan mengelola. Urusan pemerintahan. Kepentingan masyarakat lokal didasarkan pada prakarsa masyarakat, hak adat dan hak tradisional yang diakui dan dihormati oleh sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desa Soket Laok adalah sebuah desa di Jalan Tragah, Kabupaten Bangkalan Madura dengan jumlah penduduk sekitar 4.173 jiwa. Desa Soket Laok merupakan desa terbesar di wilayah Bangkalan Madura dan salah satu desa dengan potensi ekonomi terbesar khususnya di bidang pertanian. Karenanya, sebagian besar warga Desa Soket Laok adalah petani. Namun meski begitu, Desa Soket Laok masih bisa dikatakan sebagai daerah tertinggal, dan belum bisa memaksimalkan potensinya untuk kemaslahatan warganya. (Nurwenda *et al.*, 2019)

Peran berasal dari kata peran. Peran tersebut memiliki makna, yaitu seperangkat tingkatan yang diharapkan dimiliki oleh penghuni dalam masyarakat. Padahal peran merupakan bagian dari tugas utama yang harus dijalankan (Pasaribu, 2017). Oleh karena itu, peran kepala desa sangat erat kaitannya dengan tugas dan kewenangannya.

Salah satu tugas kepala desa adalah memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa. Berdasarkan (Agustinus Arif Juono & Wahyuni Safitri, 2013) tugas pemerintah desa adalah mengatur urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

1. Urusan pemerintahan yang terkait adalah pengelolaan kehidupan masyarakat sesuai kewenangan desa, seperti penyusunan peraturan desa, pendirian lembaga kemasyarakatan, pendirian usaha desa dan kerjasama antar desa.
2. Isu pembangunan yang dimaksud adalah pemberdayaan masyarakat dalam penyediaan sarana dan prasarana umum perdesaan, seperti jalan desa, jembatan desa, irigasi perdesaan, dan pasar perdesaan.
3. Urusan kemasyarakatan melalui pembinaan kehidupan sosial budaya masyarakat, seperti pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan, pendidikan dan adat istiadat.

Dalam melaksanakan tugas di atas, kepala desa berhak (Kristianto, 2013):

1. Memimpin pelaksanaan pemerintahan desa sesuai dengan kebijakan yang dirumuskan oleh BPD.
2. Mengusulkan rancangan pengaturan desa.
3. Merumuskan peraturan perundang-undangan desa yang disetujui bersama oleh BPD.
4. Menyiapkan dan menyampaikan rancangan peraturan desa tentang APB desa yang dibahas dan ditetapkan dengan BPD.
5. Mempromosikan kehidupan masyarakat pedesaan.
6. Mempromosikan pembangunan ekonomi pedesaan.
7. Mengkoordinasikan pembangunan pedesaan partisipatif.
8. Mewakili desa di dalam dan di luar wilayah kontrol, serta dapat diwakili oleh perwakilan hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Melakukan aktivitas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Seluruh fungsi pemerintahan desa dilaksanakan atau dijalankan secara terintegrasi dalam kegiatan pemerintahan desa.

Pelaksanaan berlangsung sebagai berikut:

1. Pemerintah desa berkewajiban untuk mendeskripsikan rencana kerja.
2. Pemerintah desa harus berupaya mengembangkan kebebasan berpikir dan berbicara.
3. Pemerintah desa harus mencoba memberikan instruksi yang jelas.
4. Pemerintah desa harus mampu menyelesaikan masalah dan mengambil keputusan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing.
5. Pemerintah desa harus mampu membangun kerjasama yang harmonis.
6. Pemerintah desa harus memiliki kemampuan mengembangkan dan bertanggung jawab atas pembangunan.
7. Pemerintah desa harus mampu menggunakan pengawasan sebagai metode pengendalian.

Untuk lebih memahami tugas-tugas administrasi pemerintahan maka penjelasannya adalah sebagai berikut (Bachtiar, 2019)

- a. Tugas bidang pemerintahan, meliputi (Purbowati & Astutik, 2017) :
  1. Pendaftaran dilakukan di berbagai register berdasarkan berbagai hal dan peristiwa yang berkaitan dengan perilaku masyarakat, dan peristiwa serta peristiwa tersebut terkait dengan laporan yang diperoleh dari komunitas yang berkepentingan melalui sub-layanan komunitas.
  2. Tanggung jawab umum meliputi: menerima dan melaksanakan instruksi dan instruksi dari pemerintah jalan dan kabupaten tentang pemerintahan, tanggung jawab teknis, ketertiban, kesejahteraan dan keselamatan.

3. Secara teratur melaporkan kependudukan, status keamanan dan sosial-ekonomi serta perubahannya.
  4. Melaksanakan hal-hal yang sudah menjadi pengambilan keputusan di tingkat desa.
  5. Bekerja sama dengan lembaga tingkat desa untuk menyelesaikan masalah terkait pertanahan.
- b. Tugas bidang pelayanan umum, meliputi
1. Menerbitkan berbagai izin, seperti izin tinggal, izin keluar desa, izin usaha dan izin mendirikan bangunan.
  2. Memberikan berbagai informasi, seperti: bukti, catatan polisi, dll. (Bachtiar, 2019).

(Moha & Loindong, 2016) layanan adalah setiap perilaku atau aktivitas yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya. Pada dasarnya layanan tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. (Yanti, 2013) dikatakannya, pelayanan merupakan rangkaian kegiatan rutin dan berkelanjutan yang mencakup seluruh kehidupan masyarakat. (Simarmata *et al.*, 2021) Dikatakan bahwa layanan adalah aktivitas yang menguntungkan dalam suatu koleksi atau unit, meskipun hasilnya tidak benar-benar terkait dengan produk, namun dapat memberikan layanan yang memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan berkaitan dengan kepuasan intrinsik penerima layanan.

Pengertian pelayanan menurut (Susriyanti & Nardo, 2019) untuk penyedia layanan, ini harus dilakukan. Pada saat yang sama, definisi layanan (Widayati & Adjis, 2020) adalah satu atau lebih kegiatan yang tidak kasat mata akibat interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan penyedia jasa untuk menyelesaikan permasalahan konsumen / konsumen.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa suatu layanan adalah suatu bentuk sistem, proses, atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain. Dalam hal ini, kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi sesuai dengan harapan atau harapan pelanggan dan tingkat persepsinya.

Menurut (Mukarom & Laksana, 2015) layanan berkualitas adalah terjemahan dari istilah "layanan premium", yang secara harfiah berarti layanan terbaik atau sangat baik. Disebut "terbaik" atau "sangat baik" karena memenuhi standar layanan yang berlaku atau dimiliki oleh organisasi penyedia layanan.

Menurut (Daryanto, 2014) tujuan dari layanan berkualitas tinggi adalah untuk memberikan layanan yang dapat memuaskan dan memuaskan pelanggan atau masyarakat, dan berpusat pada pelanggan.

Manfaat pelayanan prima menurut (Mukarom & Laksana, 2015) pelayanan bermutu tinggi bersifat kondusif untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai pelanggan kepada masyarakat, dan menjadi acuan dalam penyusunan standar pelayanan. Melalui layanan berkualitas tinggi, penyedia layanan, pelanggan, dan pemangku kepentingan akan memberikan referensi bentuk, alasan, waktu, lokasi, dan proses layanan saat memberikan layanan.

Dan fungsi pelayanan prima tergantung (Mukarom & Laksana, 2015) yaitu memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cara yang bersahabat, tepat dan cepat untuk bertemu dan memuaskan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya, dengan demikian:

1. Jadikan komunitas sebagai pelanggan layanan publik.
2. Membangun dan mendapatkan kembali kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Dalam masyarakat Madura, citra pemimpin merupakan acuan untuk tetap berpegang pada pandangannya. Dalam hal ini, pemimpin dapat diartikan sebagai

pemimpin agama atau kepala desa atau kebun. Secara budaya, ketaatan ini untuk "Baba Bab Guru Rato" (ayah, ibu, guru, rato atau pemimpin). Oleh karena itu, setelah orang tua dan guru (dalam hal ini guru lebih condong kepada guru dalam hal agama atau ulama), maka kedudukan pemimpin juga menjadi acuan ketaatan. Sebagaimana disebutkan dalam ajaran Islam, sebenarnya ini adalah bagian dari pelaksanaan ketaatan kepada ulama dan umar (ulil amri), yang dianut oleh sebagian besar masyarakat Madura.

Oleh karena itu, di daerah dengan wilayah administrasi paling rendah negara, perintah atau perintah yang terdiri dari kepala desa atau pemimpin menjadi salah satu rujukan pertama bagi sebagian besar masyarakat Madura. Sosok kebun atau kepala desa menjadi sangat penting karena masyarakat Madura yang tinggal di pedesaan lebih banyak menghadapi masalah. Oleh karena itu peran kepala desa sangat menentukan arah pengambilan keputusan dan kebijakan atas segala persoalan yang ada di desa.

Sebagian besar masyarakat di Desa Soket Laok di Jalan Tragah dikepalai oleh pihak perkebunan atau kepala desa, yang bisa menyelesaikan semua permasalahan yang mereka hadapi. Dalam hal ini, masalah tidak hanya menyangkut manajemen administrasi, tetapi juga masalah keluarga atau pribadi. Untuk hal-hal seperti pembuatan KSK, KTP, izin kerumunan, SKCK, perkawinan bahkan perceraian, pengelola harus mendampingi kepala desa atau tukang kebun di masyarakat secara langsung dan tidak boleh mewakili prosesnya.

Namun, semuanya dikelola oleh kepala desa atau peralatannya. Seperti yang dikatakan Afandi, warga desa Soket Laok, desa kecil di Guwa, sudah menyiapkan pemerintah tingkat desa untuk membuat KTP, KSK atau SKCK. Bahkan, dengan didampingi kepala desa atau perangkat desa, dia melengkapi pengurusan semua surat tersebut. Untuk perkawinan atau perceraian, keberadaan kepala desa juga sangat penting. Ketika seorang warga menikah, kepala desa harus ikut campur dalam urusan administrasi dan membawanya ke KUA. Begitu pula untuk perceraian, kepala desa juga akan mendampingi warga yang bercerai untuk mengikuti panggilan pengadilan agama, meski harus kembali berkali-kali. Sa'udah, warga Desa Soket Laok yang akan bercerai, menuturkan jika semua keperluan cerai juga disiapkan oleh kepala desa, Kalaupun harus menghadiri sidang perceraian, ia selalu didampingi oleh kepala desa. Jika tidak ada kepala desa, perangkat desa akan mendampingi proses perceraian. Petugas desa akan mendampingi proses perceraian.

Dalam seminggu, orang Kurdi bisa menghitung hingga empat hingga lima kali, dan mereka harus bolak-balik ke kantor polisi untuk mengurus SKCK warganya.

Desa Soket Laok masih belum memiliki balai desa, sehingga semua kegiatan pemerintahan desa sebagian besar dilakukan di rumah kepala desa. Hampir setiap hari, banyak warga desa yang keluar masuk rumah kepala desa. Biasanya kepala desa harus mengunjungi rumah warga untuk memenuhi kebutuhan warga dalam hal pengelolaan warga desa.

Jika warga yang sakit harus dirawat di rumah sakit, kepala desa juga harus waspada, membawanya ke rumah sakit, mengurus administrasi, dan menjemputnya saat diperbolehkan pulang. Kalaupun ternyata warganya sudah meninggal, kepala desa harus turun tangan sendiri hingga proses pemakaman selesai.

Dari segi hukum, jika ada warga desa yang harus menyelesaikan masalah hukum, kepala desa akan langsung membantu mereka. Kalaupun warga terbukti bersalah, kepala desa tetap akan membantu memenuhi kebutuhan keluarga.

Desa Soket Laok masih belum memiliki balai desa, sehingga semua kegiatan pemerintahan desa sebagian besar dilakukan di rumah kepala desa. Hampir setiap hari, banyak warga desa yang keluar masuk rumah kepala desa. Biasanya kepala desa harus

mengunjungi rumah warga dalam pengelolaan warga desa untuk memenuhi kebutuhanarganya.

Jika perlu dirawat di rumah sakit, kepala desa juga harus waspada, membawanya ke rumah sakit, merawat staf pengelola, dan menjemputnya ketika diizinkan pulang. Kalaupun ternyataarganya sudah meninggal, kepala desa harus turun tangan hingga proses pemakaman selesai. Dari segi hukum, jika ada warga desa yang harus melalui masalah hukum, kepala desa akan datang langsung membantu warga tersebut. Kalaupun warga terbukti bersalah, kepala desa tetap akan membantu memenuhi kebutuhan keluarga dalam menyelesaikan masalah hukum. Soket Laok Imron selaku penanggung jawab desa mengatakan, banyak warga yang kerap menghadapi persoalan hukum, termasuk masalah lalu lintas, yakni warga yang tertilang atau mengalami kecelakaan lalu lintas.

Jika warga yang sakit harus dirawat di rumah sakit, kepala desa juga harus waspada, membawanya ke rumah sakit, mengurus administrasi, dan menjemputnya saat diperbolehkan pulang. Kalaupun ternyataarganya sudah meninggal, kepala desa harus turun tangan sendiri hingga proses pemakaman selesai.

Dari segi hukum, jika ada warga desa yang harus melalui masalah hukum, kepala desa akan datang langsung membantu warga tersebut. Kalaupun warga terbukti bersalah, kepala desa tetap akan membantu memenuhi kebutuhan keluarga dalam menyelesaikan masalah hukum. Soket Laok Imron selaku penanggung jawab desa mengatakan, banyak warga yang kerap menghadapi persoalan hukum, termasuk masalah lalu lintas, yakni warga yang tertilang atau mengalami kecelakaan lalu lintas.

Seperti yang terlihat dari beberapa penjelasan di atas, peran Desa Soket Laok di Jalan Tragah Kabupaten Bangkalan sangatlah penting. Tidak hanya harus memberikan layanan formal, namun keberadaan kepala desa menjadi kebutuhan utama untuk menyelesaikan segala persoalan pribadi warga. Masyarakat juga puas dengan pelayanan dari Lurah dan perangkat desa, Afandi dan Suada mengatakan sangat berterima kasih atas pelayanan yang diberikan oleh Lurah Soket Laok. Keduanya merasa sangat terbantu karena Lurah dan perangkat desa Soket Laok dapat memberikan layanan berkualitas untuk segala kebutuhannya.

Sejalan dengan konsep kualitas pelayanan (Kuspriyanti, 2017) tandaskan bahwa kualitas layanan adalah evaluasi pelanggan terhadap proses penyediaan layanan, jadi mengevaluasi kualitas layanan berarti mengevaluasi proses menghasilkan layanan. Patuhi pada saat bersamaan (Faradisa, Hasiholan, & Minarsih, 2016) kualitas layanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. (Khusniati, 2018) Tunjukkan bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diinginkan, dan kendalikan tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut (Sitinjak, Jushermi, & Noviasari, 2015) Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dipersepsikan. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan persepsi pelanggan (Kapo, 2016).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa tugas dan kewenangan kepala desa dapat dilaksanakan dengan baik oleh Kepala Desa Soket Laok, Kecamatan Telaga, Kabupaten Madura, Bangkalan. Peran kepala desa sangat penting bagi kehidupan masyarakat desa Soket Laok, karena tidak hanya melayani urusan pemerintahan tetapi juga menyangkut urusan pribadi. Lurah di Jalan Telaga, Kecamatan Madura, Bangkalan, dituntut untuk selalu merespon segala permasalahan yang dihadapi

oleh warga dan tetap waspada. Layanan yang diberikan Soket Laok beserta perlengkapannya merupakan yang terbesar dan berkualitas tertinggi.

## **BIBLIOGRAPHY**

- Agustinus Arif Juono, S. H., & Wahyuni Safitri, S. H. (2013). "Peranan Kepala Desa Dalam Mengajukan Rancangan Peraturan Desa Ditinjau Dari Pasal 14 Ayat (2) Butir (1) Huruf B Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa Di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara". *Yuriska: Jurnal Ilmiah Hukum*, 5(1), 1–11.
- Amalia, Ayu Diah, & Syawie, Mochamad. (2016). Pembangunan Kemandirian Desa melalui konsep pemberdayaan: Suatu Kajian dalam perspektif sosiologi. *Sosio Informa*, 1(2).
- Anggito, Albi, & Setiawan, Johan. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Bachtiar, Basron. (2019). Upaya Peningkatan Kemampuan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi Pemerintah di Desa. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 4(3).
- Daryanto, Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media.
- Faradisa, Isti, Hasiholan, Leonardo Budi, & Minarsih, Maria Magdalena. (2016). Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Indonesian Coffeeshop Semarang (ICOS CAFÉ). *Journal of Management*, 2(2).
- Hariati, Hariati, & Saleh, Sirajuddin. (2016). Peran Kepala Desa Sebagai Administrator Pembangunan di Desa Moncongloe Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros. *Jurnal Office*, 2(2), 143–148.
- Isay, Meku. (2017). *Peran Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi Desa, Di Desa Sumberagung, Kecamatan Jetis, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*.
- Kapo, Susan. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Di Hypermart Mega Trade Center Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1).
- Khusniati, Farida. (2018). *PENGARUH KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RAINBOW FAMILY SALON AND SPA YOGYAKARTA*. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Kristianto, Sony. (2013). Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pemebrdayaan Masyarakat Di Desa Lidung Kemenci Kecamatan Mentarang Kabupaten Malinau. *Dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Mulawarman*, 1(1).
- Kuspriyanti, Venny. (2017). *Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Cabang Yogyakarta*. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Moha, Sartika, & Loindong, Sjendry. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1).
- Mukarom, Zaenal, & Laksana, Muhibudin Wijaya. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Pustaka Setia.
- Nurwenda, Biren, Ginanjar, Eka Teguh, Widiastuti, Leti, Iskandar, Yusup, & Setiawan, Iwan. (2019). *PENGARUH KARAKTERISTIK PEGAWAI DAN MOTIVASI*



- KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN. *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 1(1), 14–27.
- Panjaitan, Erdipa, Dewi, Rosmala, & Angelia, Nina. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *PERSPEKTIF*, 8(1), 32–38.
- Pasaribu, Payerli. (2017). Peranan Partai Politik dalam Melaksanakan Pendidikan Politik. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 5(1), 51–59.
- Pratomo, Dody, & Sumargo, Bagus. (2016). Sebuah alternatif: Better life index sebagai ukuran pembangunan multidimensi di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 16(2), 123–140.
- Purbowati, Rachyu, & Astutik, Mardi. (2017). Pelatihan Microsoft Office Sebagai Upaya Peningkatan Kemampuan Aparat Desa Dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi Pemerintahan Desa. *Comvice: Journal of Community Service*, 1(1), 1–8.
- Rahman, Danny. (2012). *Pelaksanaan peraturan pemerintah nomor 72 tahun 2005 tentang desa pada proses penyusunan rancangan pembangunan jangka menengah desa (rpjmdes) Di Desa Triharjo Kecamatan Sleman Kabupaten Sleman*.
- Simarmata, Janner, Manuhutu, Melda Agnes, Yendrianof, Devi, Iskandar, Akbar, Amin, Muhammad, Sinlae, Alfry Aristo J., Siregar, Muhammad Noor Hasan, Hazriani, Hazriani, Herlinah, Herlinah, & Sinambela, Marzuki. (2021). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Sitinjak, Rutmaira, Jushermi, Jushermi, & Noviasari, Henni. (2015). *Analisis Pengaruh Atribut Produk Islami Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Syariah (Bni Syariah) Pekanbaru*. Riau University.
- Sulandra, I. Made, & Mudarya, I. Nyoman. (2018). Kemampuan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi Pemerintahan Desa. *Locus*, 9(1).
- Susriyanti, Susriyanti, & Nardo, Rio. (2019). Pengaruh fungsi komunikasi dan kepuasan kerja karyawan terhadap pemberian pelayanan nasabah PT. BPR LPN Talawi Sakato. *Jurnal Administrasi Sosial Dan Humaniora*, 3(2), 97–111.
- Suwando, Merelius, & Adiwidjaja, Ignatius. (2019). PERAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA. *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(3).
- Widayati, Isro Ani, & Adjis, Dafina Oktavia Kartika. (2020). PENGARUH PELAYANAN ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 3(2), 163–171.
- Yanti, Rima Dwi. (2013). Studi Tentang Pelayanan Lanjut Usia Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Panti Sosial Tresna Nirwana Puri di Kota Samarinda. *Jurnal.(Samarinda: Fisip-Unmul, 2013)*. [Http://Ejournal. an. Fisipunmul. Ac. Id/Site/Wpcontent/Uploads/2013/08/Rima% 20Dwi% 20Yanti](http://Ejournal.an.Fisipunmul.Ac.Id/Site/Wpcontent/Uploads/2013/08/Rima%20Dwi%20Yanti), 20, 8–23.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)