

PERAN KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PUBLIK DAN TANTANGANNYA PADA ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 (DESA GANDASULI KABUPATEN HALMAHERA SELATAN)

Risman Ali¹⁾, Marwan²⁾, Adnan Rajak³⁾, Muhammad Thahrim⁴⁾, Fadli Ali Taslim⁵⁾
¹²³⁴⁵⁾ Universitas Khairun

¹²³⁴⁵⁾Jl. Pertamina Kampus II Unkhair Gambesi Kota Ternate 97711 Maluku Utara
Email: Alirisman62@gmail.com¹⁾, marwan.jamaluddin@yahoo.co.id²⁾, adnanmgtnan@gmail.com³⁾,
thamrin@unkhair.ac.id⁴⁾, fadiltaslim207@gmail.com⁵⁾

Abstrak:

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran kepemimpinan kepala desa dalam memberikan pelayanan publik dan tantangan era Revolusi Industri 4.0 di Desa Gandasuli. Peneliti menggunakan indikator motivator, fasilitator, dan penggerak untuk mengetahui peran kepemimpinan kepala desa dalam memberikan pelayanan publik, sedangkan tantangannya peneliti menggunakan indikator support, capacity, dan value. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dan analisis data yang digunakan adalah model interaktif mulai dari reduksi, penyajian data, dan verifikasi/kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran kepemimpinan kepala desa dalam memberikan pelayanan publik dengan peran motivator, fasilitator, dan penggerak belum maksimal. Sedangkan tantangan penyediaan pelayanan publik di Desa Gandasuli di era Revolusi Industri 4.0 adalah dukungan yang cukup dari pemerintah daerah, namun dari sisi kapasitas, SDM yang belum mumpuni. Nilainya akan ada manfaat bagi pemberi layanan dan penerima layanan di Desa Gandasuli ketika menerapkan sistem layanan berbasis digital.

Kata kunci: Peran Kepemimpinan, Kepala Desa, Pelayanan Publik, Revolusi Industri 4.0

Abstract :

The purpose of this study was to determine the leadership role of the village head in providing public services and the challenges in the Industrial Revolution 4.0 era in Gandasuli Village. Researchers use indicators of motivators, facilitators, and mobilizers to determine the leadership role of the village head in providing public services, while the challenge is that researchers use indicators of support, capacity, and value. This research uses a descriptive qualitative method, and the data analysis used is an interactive model starting from reduction, data presentation, and verification/conclusion.

The results of this study indicate that the leadership role of the village head in providing public services with the roles of motivator, facilitator, and mobilizer has not been maximized. Meanwhile, the challenge of providing public services in Gandasuli Village in the era of the Industrial Revolution 4.0 was sufficient support from the local government, but in terms of capacity, there are not yet qualified human resources. The value will be that there will be benefits for service providers and service recipients in Gandasuli Village when implementing a digital-based service system.

Keywords: Leadership Role, Village Head, Public Service, Industrial Revolution 4.0

PENDAHULUAN

Kehadiran Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa merupakan upaya pemerintah dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat dari tingkat Desa, yang sekaligus menjadi peluang dan tantangan untuk menciptakan kemandirian bagi masyarakat Desa termasuk dalam pemberian pelayanan publik. Dengan demikian peran kepemimpinan Kepala Desa mempunyai peran penting dalam kesejahteraan masyarakat dan pemberian pelayanan publik yang maksimal di Desa. Terlebihnya perubahan zaman yang

telah diperhadapkan dengan era revolusi industri 4.0 saat ini pemerintah Desa harus dapat menyesuaikan dengan hal tersebut.

Revolusi industri 4.0 merupakan era digital ketika semua mesin terintegrasi melalui sistem internet atau *cyber system*, serta suatu inovasi membawa perubahan bagi pelayanan publik (Khan, 2021). Sehingga tidak hanya berlaku bagi dunia industri saja, melainkan menjadi tantangan dan peluang bagi pelayanan publik. Semua aktivitas manusia di era globalisasi ini, terbantu oleh teknologi. Oleh karena itu perlu dilakukan pemberdayaan karyawan untuk menggunakan teknologi dengan benar. Hur (2016) menunjukkan bahwa pemberdayaan teknologi informasi dan komunikasi dimulai dengan meningkatkan minat mereka dalam kegiatan berbasis TIK terutama dengan pengoperasian yang mudah dan sederhana (Ekowati et al. 2021). Hal ini juga diungkapkan oleh profesor bidang politik dan Kebijakan Publik *London School of Economics* dan *Political Science* (LSE) mengatakan bahwa “*New Publik Management is Dead, Long Live Digital Era Governance*”. Maka tidak lain, era digital yang saat ini dihadapi pada revolusi industri 4.0 dalam tata kelola pemerintahan mau tidak mau harus segera diimplementasikan, (Amiruddin, et. al., 2021). Sehingga akan menjadi tantangan bagi kepemimpinan Kepala Desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik, yang menyediakan suatu sistem informasi berbasis digital untuk menyesuaikan dengan era revolusi industri 4.0. Namun kesiapan pemerintah desa dalam menyesuaikan pelayanan publik di era revolusi industri 4.0 sepertinya masih mendapat tantangan-tantangan tersendiri.

Salah satunya Desa Gandasuli yang terletak di Kecamatan Bacan Selatan Kabupaten Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara, yang masih terdapat keluhan dari beberapa masyarakat atau warga tentang kualitas pelayanan dari Kantor Desa. Hal ini karena sering terjadi dalam pembuatan administrasi yang memakan waktu cukup lama seperti pembuatan kartu keluarga (KK), akta kelahiran, serta surat keterangan lainnya, dan bahkan ketidakhadiran aparatur Desa pada saat dibutuhkan masyarakat. Terlebihnya masyarakat di Desa Gandasuli sering mendapat kesulitan pelayanan ketika berada di luar daerah seperti urusan pekerjaan dan menjalani pendidikan, yang seringkali mempunyai kebutuhan administrasi dari kantor Desa Gandasuli.

Fenomena pelayanan publik yang terjadi oleh aparatur desa di kantor Desa Gandasuli, tentunya tidak terlepas dari peran kepemimpinan Kepala Desa, dalam mengontrol dan mengawasi aparatnya. Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat berharga dan unsur terpenting dalam mencapai tujuan organisasi baik untuk organisasi publik maupun swasta. Fokus yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin dalam meningkatkan efektivitas organisasi adalah peningkatan sumber daya manusia karena efektivitas dan keberhasilan suatu organisasi tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi tersebut (Iskandar, Hutagalung, and Adawiyah 2019). Produktivitas karyawan sangat penting untuk mendukung kinerja dan pertumbuhan organisasi (Sabran, Ekowati, and Supriyanto 2022). Di sinilah tuntutan peran kepemimpinan seorang kepala desa Gandasuli dalam mengawasi dan mengelola pegawainya agar lebih efektif untuk menjalankan tanggung jawabnya. Selain itu kepemimpinan Kepala Desa Gandasuli juga mempunyai tantangan dalam menghadapi era revolusi industri 4.0, sehingga selain mengontrol pegawainya juga harus memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dan mengembangkan pegawainya untuk bisa memanfaatkan teknologi yang berbasis digital agar meningkatkan pelayanan publik di Desa Gandasuli pada era revolusi industri 4.0.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan fokus penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana peran kepemimpinan kepala Desa dalam pemberian pelayanan publik di Desa Gandasuli?
2. Bagaimana tantangan kepemimpinan Kepala Desa dalam pemberian pelayanan publik pada era revolusi industri 4.0 di Desa Gandasuli?

METODE PENELITIAN

Peran Kepemimpinan Kepala Desa

Tjikroamidjojo (2000) dalam Syafitri dan Lilis (2019) peran kepemimpinan merupakan seperangkat perilaku yang diharapkan oleh seseorang dengan kedudukan sebagai pemimpin, dan peran kepemimpinan tersebut terdiri sebagai berikut:

1. **Motivator**
Motivator merupakan dorongan, rangsangan, pengaruh, atau stimulus yang diberikan seorang individu lainnya sedemikian rupa. Sehingga orang yang diberikan motivasi tersebut menuruti atau melaksanakan apa yang dimotivasikan secara kritis, rasional dan penuh tanggung jawab.
2. **Fasilitator**
Fasilitator merupakan seorang yang memberikan bantuan untuk memperlancar proses komunikasi sekelompok orang, sehingga mereka dapat memahami atau memecahkan masalah bersama-sama.
3. **Mobilisator**
Mobilisator merupakan orang yang mengarahkan atau menggerakkan sebagai upaya untuk melakukan sesuatu yang berkaitan dengan sebuah pembangunan guna untuk kepentingan bersama.

Kepala Desa

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa menyebutkan bahwa pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Desa. Dengan demikian Kepala Desa merupakan orang yang bertanggung jawab dalam pemerintahan di tingkat Desa.

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan pengertian di atas menggambarkan bahwa peran kepemimpinan Kepala Desa sebagai orang yang mengatur dan mengurus setiap urusan pemerintahan di tingkat Desa sebagai upaya untuk kesejahteraan masyarakat Desa, yang termasuk dalam kebutuhan akan pelayanan publik.

Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Rasyid (1998) memberi arti pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari pengertian di atas dapat dipahami bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam memenuhi kebutuhan atau keperluan terhadap masyarakat yang sesuai dengan amanat Undang-Undang.

Standar Pelayanan

Menurut UU No.25 tahun 2009 pasal 1 ayat 7 menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dengan demikian standar pelayanan merupakan suatu pedoman organisasi dalam menyelenggarakan aktivitas terhadap penerima layanan. Adapun menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pelayanan pengaduan.

2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam prese pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi layanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Kualitas Pelayanan

Dalam pemberian pelayanan publik kualitas pelayanan juga menjadi hal yang sangat penting. Adapun menurut Sedarmayanti (2009: 253) mengemukakan terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. *Reliability* (handal), kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
2. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kesadaran/keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance* (jaminan), pengetahuan/wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen.
4. *Empathy* (empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Revolusi Industri 4.0

Professor Kalus Schwab merupakan orang yang mencetuskan pertama kali konsep tentang revolusi industri 4.0. berasal dari Jerman dan merupakan ekonom yang terkenal disana sekaligus penggagas *World Economic Forum* (WEF) melalui bukunya yang berjudul *The Fourth Industrial Revolution*, secara fundamental revolusi industri dapat merubah cara hidup, bekerja, berhubungan satu dengan yang lain (Aryawan:2019). Istilah Industri 4.0 merupakan singkatan dari “keempat revolusi industri dan dari istilah inilah yang merujuk pada perubahan yang begitu cepat dalam pasar rakyat, produksi, implementasi, operasi, dan pelayanan sistem, produk, dan komponen manufacturing (Oberer dan Erkollar: 2018) dalam (Hikmah: 2020).

Kehadiran revolusi industri 4.0 menggantikan tiga revolusi industri sebelumnya, yang menurut Bob Gordaon dari Universitas Northwestern yaitu 1) ditemukannya mesin uap dan kereta api (1750-1830), 2) penemuan listrik, alat komunikasi, kimia dan minyak (1870-1900), dan 3) penemuan komputer, internet dan telepon genggam (1960 hingga sekarang) atau dalam versi lain mengatakan revolusi industri ketiga dimulai 1969 melalui munculnya teknologi informasi dan mesin otomatisasi (Wiryanto: 2018).

Berdasarkan pengertian di atas menggambarkan bahwa revolusi industri 4.0 merupakan era yang harus menerapkan konsep-konsep digitalisasi, yang kemudian hal ini juga berlaku bagi sektor pelayanan publik.

Tantangan Desa Dalam Pemberian Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Pada pasal 1 ayat 1 dalam Undang-Undang tersebut menjelaskan bahwa Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan

prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan publik dalam konteks Desa mempunyai peran penting untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat perdesaan, baik dari segi administrasi maupun non adminidtrasi. Sebagaimana hal ini tertuang dalam fungsi dan tujuan dari penataan pemerintahan itu sendiri, Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa pada pasal 4.f. yaitu salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum. Selain itu juga tertuang dalam pasal 7 ayat 3.c. yaitu mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian penerapan pelayanan publik yang berbasis konsep digitalisasi menjadi tantangan bagi pihak penyelenggara pelayanan publik. Indrajit (2004) megemukakan terdapat tiga elemen yang menjadi tantangan dalam menerapkan konsep digitalisasi dalam pelayanan publik, yang berdasarkan pada hasil kajian dari *Harvard JFK School of Government* terdiri dari *support*, *capacity*, dan *value* yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. *Support*

Yaitu harus adanya dukungan atau *political will* dari pejabat publik dan pembuat keputusan agar konsep *e-government* dapat diterapkan dengan baik. Tanpa adanya dukungan dan inovasi dari para pejabat publik, pembangunan dan pengembangan *e-government* tidak dapat berjalan.

2. *Capacity*

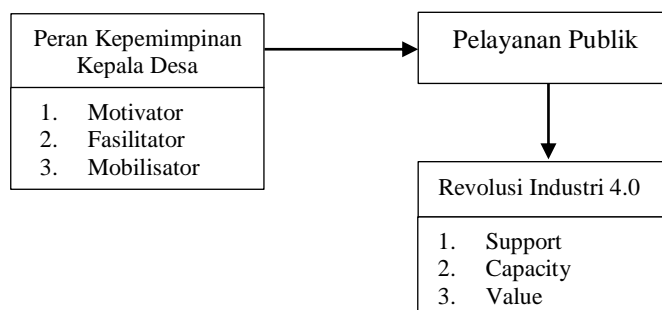
Merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pengembangan *e-government* agar konsep yang telah dirancang dapat menjadi kenyataan, dan terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki seperti ketersediaan finansial yang cukup, memadainya infrastruktur teknologi informasi, dan ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian seperti yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai denhan yang diharapkan.

3. *Value*

Yaitu suatu nilai bedasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga harus teliti dalam memilih prioritas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kerangka Pikir Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kepemimpinan Kepala Desa dalam pemberian pelayanan publik dan tantangannya pada era revolusi industri 4.0 di Desa Gandasuli. Dalam hal ini peneliti melihat peran kepemimpinan Kepala Desa dalam pemberian pelayanan publik, yaitu dengan indikator *motivator*, *fasilitator*, dan *mobilisator*. Kemudian dalam melihat tantangan pemberian pelayanan publik di era revolusi industri 4.0, maka peneliti menggunakan indikator *support*, *capacity*, dan *value*. Untuk itu hal ini akan terlihat sebagaimana pada gambar. 1 di bawah ini.



Gambar 1. Kerangka Pikir

Pendekatan, Waktu, Situs dan Informan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Bogdan dan Taylor (1975) dalam Ahmadi (2014:15), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif: ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (subjek) itu sendiri.

Yusuf (2020) Deskriptif merupakan karakteristik penelitian yang mengungkap secara spesifik berbagai fenomena sosial dan alam yang ada di dalam kehidupan suatu masyarakat. Untuk itu dalam penelitian ini mencoba mengetahui peran kepemimpinan Kepala Desa dalam pemberian pelayanan publik pada era revolusi industri 4.0 di Desa Gandasuli. Adapun cara menentukan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Informan dalam penelitian ini adalah pihak pemerintah Desa dan masyarakat Desa Gandasuli. Adapun beberapa yang bisa disajikan dalam proses pengumpulan data terhadap informan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Keterangan
1.	Kepala Desa Gandasuli
2.	Sekretaris Desa
3.	Sekretaris DPMD
4.	Ketua BPD
5.	Kepala Pemuda
6.	Mahasiswa
7.	Ketua DPR Halmahera Selatan
8.	Masyarakat

Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2009:62) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Teknik Pengujian Kredibilitas Data

Untuk menguji kredibilitas data, maka penelitian ini menggunakan triangulasi teknik dan tirangulasi sumber. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan triangulasi teknik yaitu observasi, wawancara dan dokumnetasi sebagai teknik yang berbeda-beda. Sedangkan triangulasi sumber yang berbeda-beda yaitu informan seperti dewan penasehat, pengurus, dan anak asuh.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan penelitian adalah model interaktif yang terdiri dari reduksi yaitu peneliti memilih dan memilah-milah data yang penting atau sesuai dengan fokus penelitian. Berikutnya penyajian data yaitu data yang sudah di reduksi itu disajikan dalam bentuk narasi, dan selanjutnya diverifikasi samapai penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Obyek dan Subyek Penelitian

Objek penelitian ini dilakukan di Desa Gandasuli Kabupaten Halmahera Selatan Kecamatan Bacan Selatan, Sedangkan subyek penelitian ini adalah Kepala Desa Gandasuli. Maksud dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Peran Kepemimpinan Kepala Desa dalam pemberian pelayanan publik, dan tantangannya pada era revolusi industri 4.0 di Desa Gandasuli.

Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pemberian Pelayanan Publik

Berdasarkan pada hasil analisis dan penyajian data yang sudah diuraikan di atas, maka dalam pembahasan ini akan menguraikan lebih lanjut setiap temuan dari hasil analisis data dengan dasar teoritis yang ada. Untuk pertama-tama akan didiskusikan terlebih dahulu, yaitu tentang peran Kepala Desa dalam

pemberian pelayanan publik di Desa Gandasuli. Kemudian pada pembahasan kedua yaitu tentang tantangan pemberian pelayanan publik pada era revolusi industri 4.0 di Desa Gandasuli.

Motivator

Peran kepemimpinan merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan atau mencapai tujuan dari suatu organisasi. Secara teoritis, menurut (Tjikroamidjojo, 2000) dalam (Syafitri dan Lilis, 2019) mengartikan *motivator* adalah dorongan, rangsangan, pengaruh, atau stimulus yang diberikan seorang individu lainnya sedemikian rupa. Sehingga orang yang diberikan motivasi tersebut menuruti atau melaksanakan apa yang dimotivasikan secara kritis, rasional dan penuh tanggung jawab.

Berdasarkan pada hasil pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi dalam melihat peran kepemimpinan Kepala Desa dalam pemberian pelayanan publik di Desa Gandasuli, maka hal ini dilihat dari cara Kepala Desa Gandasuli dalam memberikan motivasi pada bawahannya. Sebagaimana pada hasil wawancara dengan Kepala Desa sebagai berikut:

“Tara tau masyarakat lain kalau di sini bahasa itu lalu dong ikut itu, salah satunya tangan ringan ketika torang apa itu macam dong tau orang dari desa kan banyak uang kalau torang rajin pendekatan rajin salah satunya misalnya macam tamang-tamang ini kalau saya tara basuara dong juga tara datang macam dong su tara mau baku togor mungkin dong lia tong pe kinerja, di desa ini tara mungkin dong sanang torang samua pasti ada tamang-tamang yang tara sanang klau saya seperti biasa.” (Kepala Desa/2/6/2022

“Karna salah satunya apa torang ini kan torang dengan staf ini macam kelompok bagitu maka sering saya bilang kita harus terbuka deng ngoni saya pe kinerja contoh kalau masyarakat tanya ngoni su bisa jawab ngoni sudah gaji juga macam pencairan ini hari, ini hari langsung saya panggil sama-sama macam tong lihat di rencana kerja Desa hitung dia pe doi berapa yang torang mu biking buka memang dia pe doi jadi saya bukan saya sendiri tapi deng saya pe staf-staf jadi dorang juga ada dapat dia pe manfaat.” (Kepala Desa/2/6/2022).

Berdasarkan pada hasil wawancara di atas dapat menggambarkan bahwa peran Kepala Desa Gandasuli dalam pemberian pelayanan publik yang dilihat indikator motivasi yaitu salah satunya “tangan ringan”. Maksud dari “tangan ringan” merupakan tidak pelit atau selalu berusaha membantu orang lain apabila dibutuhkan dan sekaligus dirinya ingin menjadi panutan bagi bawahannya. Selain itu dalam memberikan motivasi ini agar selalu mengajak bawahan untuk mengedepankan sikap transparansi atau keterbukaan, komunikasi yang bersifat himbauan pada bawahan dan pada masyarakat.

Di sisi lain ungkapan Kepala Desa di atas juga ditanggapi oleh staf Desa dan beberapa masyarakat Desa Gandasuli, sebagaimana yang diungkapkan pada hasil wawancara dengan Suryadi L. berikut ini:

“Contoh menyangkut tentang RAP atau program yang mau dong jalankan di Desa misalnya su di tetapkan di APBDes eh seolah-olah tara ada komunikasi bagitu langsung saja dong jalankan, berarti kesimpulan torang ada yang dong rahasiakan bagitu.” (Ketua BPD).

“Kalau pandangan saya lihat kapala Desa memimpin ini terlalu banyak pertimbangan perasaan karna memang torang akui untuk sumber daya manusia juga minim sekali cuman karna keluarga banyak jadi mampu menjadi kepala desa.” (Ketua BPD/5/6/2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menggambarkan bahwa Kepala Desa tidak ada komunikasi Pak Suryadi ketika ingin menetapkan suatu program tertentu, seperti program yang menyangkut dengan RAP dan langsung saja ditetapkan di APBDes. Hal ini menggambarkan bahwa prinsip keterbukaan dan komunikasi yang diungkapkan oleh Kepala Desa bertentangan dengan pendapat Suryadi sebagai bawahannya di pemerintahan Desa.

Di sisi lain menurut ketua BPD Desa Gandasuli mengatakan bahwa cara Kepala Desa memimpin terlalu banyak pertimbangan perasaan, bahkan bisa menjadi Kepala Desa karena mempunyai keluarga besar di Desa tersebut. Karena itulah pengaruh Kepala Desa dalam menggerakkan atau mendorong bawahan dan masyarakatnya untuk bekerja memanfaatkan prinsip kekeluargaan atau orang-orang terdekatnya.

“Pemerintah desa ini mungkin bersamaan dengan BPD eh itu hanya sekedar menetapkan, terkesannya kaya begitu...” (Wawan/5/6/2022).

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan Wawan di atas, menganggap bahwa peran kepemimpinan Kepala Desa dalam melaksanakan suatu program tertentu di Desa, tidak mengedepankan sikap musyawarah dan langsung menetapkan tanpa koordinasi dengan bawahan atau pihak terkait lainnya.

Kesimpulannya peran Kepala Desa dalam pemberian pelayanan publik di Desa Gandasuli dengan indikator *motivator*, yaitu berdasarkan pada prinsip kekeluargaan sebagai bentuk pendekatan dengan bawahan maupun masyarakat, banyak pertimbangan perasaan, namun kurang komunikatif atau mengandalkan musyawarah.

Fasilitator

Seorang pemimpin harus mempunyai peran fasilitator, yaitu dapat memberikan dan membantu setiap kebutuhan terhadap siapa saja yang dipimpinnya. Secara teoritis, menurut (Tjikroamidjojo, 2000) dalam (Syafitri dan Lilis, 2019) mengartikan *fasilitator* merupakan seorang yang memberikan bantuan untuk memperlancar proses komunikasi sekelompok orang, sehingga mereka dapat memahami atau memecahkan masalah bersama-sama.

Berdasarkan pada hasil pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi dalam melihat peran kepemimpinan kepala Desa dalam pemberian pelayanan publik di Desa Gandasuli, maka hal ini dilihat dari bagaimana cara Kepala Desa Gandasuli dalam memfasilitasi setiap kebutuhan bawahan dan masyarakat Desa Gandasuli pada umumnya. Adapun hasil wawancara dengan Kepala Desa dapat dilihat sebagai berikut:

“Usaha seperti sembako untuk penambahan dong pe modal salah satunya itu...Tapi aset desa itu kalau masyarakat mu pake sampai rusak karna itu bukan saya pe pribadi itu masyarakat punya tapi kalau su rusak mu bikin bagaimana, kalau dong pake aset desa itu macam bikin kegiatan-kegiatan saya serahkan di dorang bikin” (Kepala Desa/5/6/2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menurut Kepala Desa bahwa upaya memfasilitasi masyarakatnya, yaitu dengan memberikan bantuan berupa bantuan usaha sembako. Kemudian setiap pelaku usaha yang berasal dari Desa Gandasuli tersebut dibiarkan mengelolanya dengan cara mereka sendiri. Tidak itu beberapa bantuan seperti Bantuan Langsung Tunai (BLT) juga diselenggarakan oleh pemerintah Desa, yang kemudian ditanggapi oleh beberapa bebapa masyarakat tentang bantuan tersebut, sebagaimana pada hasil wawancara dengan Ketua BPD Desa Gandasuli pada 5 Juni 2022, sebagai berikut:

“Yang seharusnya sesuai dengan peraturan Menteri to yang di buka dengan sekian kemarin, misalnya kemarin 30% berarti 133 KK (Kepala Keluarga) yang seharusnya dapat tapi yang terealisasi sesuai deng dorang pe keputusan kemarin di luar dari itu. Dari masih saya menjabat, selanjutnya itu yang terealisasi macam tadi yang di laporan yang seharusnya torang dapat 133 KK tapi realita di lapangan 39 KK, jadi itu kalau torang mu tarik kesimpulan data perencanaan yang dorang tara terbuka kepada torang.” (Ketua BPD/5/6/2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketua BPD di atas, mengatakan bahwa dalam pemberian BLT di Desa Gandasuli masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan bantuan tersebut. Dari 133 KK hanya 39 yang mendapatkan bantuan BLT. Selain itu Ketua BPD juga mengatakan bahwa dalam memfasilitasi pelaku usaha ini, dari pihak pemerintah Desa dianggap tidak terbuka atau transparansi mengenai Bantuan Langsung Tunai (BLT) ini. Ungkapan di atas juga didukung oleh beberapa masyarakat yang berkomentar tentang bantuan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dari pemerintah Desa. Hal ini dapat dilihat sebagaimana pada hasil wawancara dengan Wawan masyarakat Desa Gandasuli pada 5 Juni 2022, sebagai berikut:

“Contohnya, kan kalau ngoni deteksi yang pastinya ada masyarakat desa gandasuli yang menerima bantuan UMKM melalui verifikasi data NIK perorangan, aa cuman pengarahan langsung dari tingkatan pemerintah desa masyarakat terkait tidak ada misalkan kegunaan dari anggaran untuk apa di fungsikan dia pe cara bagaimana biar uang itu dia bermanfaat. Jadi kalau tong mau telusuri uang itu habis

percuma begitu, tara gunakan berdasarkan tujuan dari pada pencairan UMKM dari pusat. Selanjutnya karna itu berkaitan langsung dengan pemerintah desa.” (Wawan/5/6/2022).

“Katakanlah di sini tong mayoritas petani, lemahnya petani dalam mengakses dong p pertanian itu dong kekurangan dong pe alat-alat, kekurangan obat-obat di dalam lengkapnya kekurangan modal dan hadirnya BumDes mengurangi hal itu. Tapi intinya tadi tingkat pengontrolan serta pengawalan itu yang lemah, jadi terkesan orang yang sebagai objek ini menerima apa yang ditetapkan tadi dari desa dorang menggapkan ini torang punya, tong pake deng tara berhasil deng tara berhasil itu suda padahal harus di kontrol terus.” (Wawan/5/6/2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wawan di atas, yang beranggapan bahwa anggaran untuk bantuan UMKM habis percuma. Hal ini terjadi karena tidak digunakan berdasarkan tujuan dari pencairan anggaran UMKM itu sendiri. Selain itu kehadiran BumDes sebenarnya bisa mengurangi tingkat kesulitan masyarakat Gandasuli yang mayoritasnya petani, namun tingkat pengontrolan dan pengawasan dari pemerintah Desa sangat lemah. Bagi Kepala Pemuda, upaya masyarakat dalam menjalankan BumDes baik itu berhasil maupun gagal seharusnya terus ada pengontrolan.

Kesimpulannya peran kepemimpinan Kepala Desa yang dilihat dari indikator *fasilitator*, yaitu Kepala Desa belum menerapkan peran fasilitator dalam kepemimpinannya. Hal ini dilihat dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, yang menjelaskan bahwa kepala Desa memfasilitasi hanya memberikan atau menyerahkan apa yang dibutuhkan masyarakat dari bantuan usaha, BLT samapi BumDes tersebut tanpa ada lagi bentuk pengawasan dan pengontrolan ke masyarakat.

Mobilisator

Dalam menjalankan kepemimpinan tentunya tidak hanya memberikan dorongan dan bantuan pada bawahannya, seperti pada uraian motivator dan fasilitator di atas. Melainkan kepemimpinan juga harus mempunyai peran mobilisator agar setiap upaya dalam mencapai tujuan dapa tercapai. Tjikroamidjojo (2000) dalam (Syafitri dan Lilis, 2019) mengartikan *mobilisator* sebagai orang yang mengarahkan atau menggerakkan sebagai upaya untuk melakukan sesuatu yang berkaitan dengan sebuah pembangunan guna untuk kepentingan bersama.

Berdasarkan pada hasil pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi dalam melihat peran kepemimpinan dalam pemberian pelayanan publik di Desa Gandasuli, maka hal ini dilihat dari bagaimana cara Kepala Desa Gandasuli dalam memobilisasi bawahannya maupun masyarakatnya.

“Aa kemarin itu BumDes, itu berdirinya dari 2016 kemarin 2017 saya kasih anggarkan sekitar 100.000.00 BumDes kemarin berupa kasih modal torang hanya pengawas di dalam situ juga dorang yang atur.” (Kepala Desa/2/6/2022).

Berdasarkan pada hasil wawancara di atas, Kepala Desa mengatakan bahwa telah berupaya mendirikan BumDes pada tahun 2016 dan mulai dianggarkan di tahun 2017. Setelah pendirian BumDes tersebut Kepala Desa mengatakan bahwa pihaknya hanya tinggal mengawasi dan sisanya terkait aturan dan berjalannya BumDes diserahkan ke masyarakat.

Di sisi lain ungakapan Kepala Desa tentang pendirian BumDes di atas mendapat tanggapan dari beberapa masyarakat, sebagaimana terlihat pada hasil wawancara dengan Wawan masyarakat Desa Gandasui pada 5 Juni 2022, yaitu sebagai berikut:

“Contohnya, kayak kemarin soal BumDes. BumDes ini kan gagal, kegagalan inikan bagi kita bukan ada dari persoalan struktural dari BumDes bukan...”

“Tapi pengarahannya langsung dari pemerintah desa juga lemah, jadi dorang hanya sekedar menetapkan, meloloskan program selesai ketika itu anggaran di kururkan ke wilayah terkait katakanlah BumDes kadang pengontrolan tara ada, Misalkan dari 100.000.000 juta yang di anggarkan 300.000.000 katakanlah pembelian barang-barang yang harus di jual kembali, eh.. pengontrolan di wilayah itu tara ada katakanlah lemah ini juga tanggung jawab dari desa untuk pengontrolan sampai di mana tahapan

aktivitas jual beli dalam dunia BumDes biar tingkat keberhasilan bisa di capai, jadi hanya terkesan mengiakan dan pengontrolan lanjutan itu lemah.” (Wawan/5/6/2022).

Berdasarkan pada hasil wawancara di atas Wawan mengatakan bahwa BumDes yang mengalami kegagalan, dan hal itu bukan karena structural dari BumDes. Melainkan karena kelemahan peran pemerintah Desa dalam melakukan pengontrolan pada penyelenggara BumDes yang menyebabkan kegagalan. Bagi Kepala Pemuda proses mendirikan BumDes ini hanya sekedar menetapkan tanpa ada pengawasan dan pengontrolan yang dimaksud salah satunya adalah persoalan penggunaan anggaran untuk keberlanjutan BumDes. Ungkapan Wawan di atas juga didukung oleh Ketua BPD Desa Gandasuli. Hal ini terlihat sebagaimana pada hasil wawancara di dengan Ketua BPD pada 5 Juni 202, yaitu sebagai berikut:

“Kalau pandangan saya lihat kapala desa memimpin ini terlalu banyak pertimbangan perasaan karna memang torang akui untuk sumber daya manusia juga minim sekali cuman karna keluarga banyak jadi mampu menjadi kepala desa, contohnya keterbukaan dalam bentuk kesepakatan atau program desa to hal yang sudah tong sepakati misalnya menetapkan RPKDes itu pokoknya su fikslah tiba-tiba ada perubahan, bahkan perubahan itu tanpa sepengetahuan dari torang, jadi seakan-akan dorang mengambil keputusan tanpa melalui musyawarah mufakat, bahkan musyawarah yang tong su tetapkan dorang rubah, bahkan saat di tong tanyakan alasanya tara sesuai dengan aturan.” (Ketua BPD/5/6/2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas Ketua BPD mengatakan bahwa dalam mengarahkan dan menggerakkan bawahan maupun masyarakatnya, terlalu banyak membuat pertimbangan perasaan. Di sisi lain mayoritas masyarakat Desa Gandasuli adalah keluarganya, dan hal itulah yang menyebabkan bisa menjadi Kepala Desa. Dengan demikian dalam megarahkan atau menggerakkan lebih cenderung menggunakan prinsip kekeluargaan.

Di sisi lain menurut Ketua BPD Desa Gandasuli mengatakan bahwa Kepala Desa dalam membuat suatu program cenderung minim komunikasi atau msuyawarah dengan pihak terkait, dan bila hal itu dilakukan Kepala Desa dapat merubah setiap bentuk kesepakatan yang dilakukan pada saat musyawarah dengan alasan tidak sesuai dengan aturan yang ada. Kesimpulannya peran Kepala Desa dengan indikator *mobilisator* atau tentang cara Kepala Desa menggerakkan maupun mengarahkan bawahan serta masyarakatnya, yaitu penuh pertimbangan perasaan, mengandalkan prinsip kekeluargaan, kurang komunikatif atau tidak menghargai keputusan hasil musyawarah.

Tantangan Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Desa Gandasuli

Pada bagian ini menguraikan tentang pembahasan tentang tantangan pelayanan publik pada era revolusi industri 4.0 di Desa Gandasuli, yang berdasarkan pada hasil analisis dan penyajian data yang sudah diuraikan sebelumnya. Adapun indikator yang digunakan yaitu *support*, *capacity* dan *value* yang akan diuraikan sebagai berikut:

Suport

Support adalah elemen paling pertama dan krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah Desa Gandasuli dalam upaya menerapkan system pelayanan berbasis digital. Secara teoritis (Indrajit, 2002) mengartikan *support* yaitu harus adanya dukungan atau *political will* dari pejabat publik dan pembuat keputusan agar konsep *e-government* dapat diterapkan dengan baik. Tanpa adanya dukungan dan inovasi dari para pejabat publik, pembangunan dan pengembangan *e-government* tidak dapat berjalan.

Tantangan ini adalah jenis dukungan dari pemerintah setempat untuk kelancaran pelayanan publik di era revolusi industri 4.0. Dalam konteks Desa Gandasuli dukungan yang dimaksud seperti pemerintah setempat yaitu mulai dari tingkat Kabupaten, politisi dan sampai pada tingkat pemerintah Desa. Bentuk dukungan tersebut, berdasarkan pada hasil wawancara dengan Kepala Desa tentang bagaimana respon pemerintah Desa dalam pemberian pelayanan publik berbasis digital, yang dapat dilihat sebagai berikut:

“Maksudnya merasa bagus, pandangan bagus sekali apalagi di zaman sekarang kan zaman digitalisasi macam seperti laptop juga mempermudah to, apalagi torang disini bagitu-bagitu kurang apa eee. Sering

juga dari DPMD sosialisasi terkait dengan pelayanan berbasis digital lain juga dari DPMD kirim pake pdf...kami juga kalau persoalan pelayanan berbasis digital torang respon terkait itu. (Kepala Desa/2/6/2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas Kepala Desa mengungkapkan bahwa mendukung tentang pelayanan yang berbasis digital agar mempermudah setiap kinerja pemerintah yang terkait dengan pelayanan. Selain itu Kepala Desa juga mengatakan bahwa seringkali mendapat sosialisasi dari DPMD tentang pelayanan berbasis digital dalam bentuk pdf, yang menurutnya sangat mempermudah proses administrasi.

Ungkapan di atas juga didukung oleh respon pemerintah yaitu dari pihak DPMD, yang menjelaskan tentang suatu kesiapan mereka dalam membuat pelayanan berbasis digital. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan sekretaris DPMD pada 6 Juni 2022, yaitu sebagai berikut:

“AA kesiapan itu sekarang kita lagi berupaya untuk kita buat itu, kita datang ke teman-teman Kades untuk buat situsnya tersendiri website tersendiri bagaimana aa dalam konteks pelayanan aa maupun hal-hal lain dalam kepentingan des. Eh...untuk sekarang kita aa kita lagi rancang sekarang insya Allah mudah-mudahan ke depan nanti misalkan jaringan internet sudah terkoneksi di seluruh hal-sel kita akan upaya melaksanakan itu jadi proses pengurusan yaitu tidak lagi ke kantor desa setidaknya ada fungsi-fungsi lain yang digunakan sesuai di era digitalisasi saat ini. Itu proses pelayanan sama dengan pemerintahan pada umumnya kalau di tingkat desa sama, pada prinsipnya pelayanan kehadiran website penting untuk bagaimana hal-hal di desa yang perlu digarap, Tapi kalau sudah punya website berarti mempermudah bagaimana aa menawarkan misalnya dalam kontes pariwisata atau produk lokal itu bisa diii apa, di promosi di website itu.” (Sekretaris DPMD/2/06/2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas sekretaris DPMD mengatakan bahwa ada upaya dalam mendukung pelayanan berbasis digital, yaitu dengan persiapan membuat situs Desa seperti website untuk kepentingan kelancaran pelayanan. Bagi sekretaris DPMD kehadiran website merupakan hal yang penting selain mempermudah system pelayanan di tingkat Desa, juga bisa menjadi media promosi pariwisata yang ada di Desa Halmahera Selatan. Ungkapan di atas juga didukung oleh masyarakat Desa Gandasuli, salah satunya adalah Wawan, Sebagaimana terlihat dari hasil wawancara pada 5 Juni 2022 sebagai berikut:

“Soal digitalisasi bagus sebenarnya si, cuma perlu ada apa namanya, sejenis peningkatan pengetahuan di masyarakat secara umum, nanti dia pe nilai positif itu soal digitalisasi kalau dong terapkan sampai di tingkatan desa ni to katakanlah kantor desa ada di ujung desa kemudian orang yang mau melakukan pengurusan administrasi ada juga di ujung desa lagi, aa kalau sistem digitalisasi aa apa yang mau di buat data-data yang di perlukan bisa lewat itu online.” (Wawan/5/06/2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas Kepala Pemuda mengatakan bahwa kehadiran konsep digitalisasi sangat bagus bagi kepentingan Desa, namun harus dibarengi dengan peningkatan pengetahuan tentang teknologi baik itu dari pemerintah Desa maupun masyarakat.

Ungkapan di atas juga di dukung oleh Ketua BPD Desa Gandasuli, yang memberikan respon terkait dengan konsep digitalisasi dalam pelayanan di Desa. Sebagaimana hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan Ketua BPD pada 6 Juni 2022, yaitu sebagai berikut:

“Jikalau di terapkan itu lebih bagus karena lebih terbuka, lebih transparan, karna begini setingkat torang saja kemarin contohnya torang belum menjabat to, torang mu tanyakan apa saja memang dorang kasih penjelasan tapi penjelasan lari dari pertanyaan, misalnya kaya data penerimaan bantuan BLT atau Bansos, torang minta data orang-orang yang menerima bantuan to tapi dorang tara kasih, tapi kalau menggunakan dengan sistem di gitalisasi di desa itu tong su bisa tau dan itu lebih transparansi.” (Ketua BPD/5/06/2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua BPD Desa Gandasuli di atas, menggambarkan bahwa terdapat respon positif atau dukungan dari pihak BPD yaitu dengan kehadiran sistem digitalisasi dapat membuat keterbukaan atau transparansi antara pemerintah Desa dan masyarakat. Sebagaimana penerapan ini membuat program seperti BLT (Bantuan Langsung Tunai) tidak lagi tertutup dan informasinya dapat diketahui oleh baik itu pemerintah Desa sendiri maupun masyarakat Desa Gandasuli.

Kesimpulannya tantangan pemberian pelayanan publik pada era revolusi industri 4.0 di Desa Gandasuli dengan indikator *support*, yaitu tidak terlalu mendapatkan kesulitan. Karena sebagian besar baik itu masyarakat maupun pihak pemerintah dari tingkat Desa sampai Kabupaten mendukung pelayanan system digitalisasi di Desa Gandasuli.

Capacity

Elemen kedua adalah *capacity* yang harus diperhatikan apabila ingin menerapkan pelayanan berbasis digital di Desa Gandasuli. Secara teoritis (Indrajit, 2002) mengatakan *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pengembangan *e-government* agar konsep yang telah dirancang dapat menjadi kenyataan, dan terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki seperti ketersediaan finansial yang cukup, memadainya infrastruktur teknologi informasi, dan ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian seperti yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan yang diharapkan.

Dengan demikian kehadiran sumber daya baik itu dari segi finansial, infrastruktur dan sumber daya manusia adalah suatu keharusan apabila pemerintah Desa Gandasuli ingin menerapkan pelayanan berbasis sistem digital. Untuk hal ini juga yang akan menjadi tantangan pelayanan publik pada era revolusi industri 4.0 di Desa Gandasuli. Berdasarkan pada hasil pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi dalam melihat tantangan pemberian pelayanan publik pada era revolusi industri 4.0 di Desa Gandasuli dapat dilihat dari hasil wawancara dengan sekretaris DPMD pada 2 Juni 2022, yaitu sebagai berikut:

“Jaringan internet sudah terkoneksi di seluruh Hal-Sel kita akan upaya melaksanakan itu jadi proses pengurusan yaitu tidak lagi ke kantor desa setidaknya ada fungsi-fungsi lain yang digunakan sesuai di era digitalisasi saat ini.” (Sekretaris DPMD/2/06.2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas sekretaris DPMD mengatakan bahwa dari segi sumber daya pendukung atau infrastruktur yaitu jaringan internet sudah terkoneksi di seluruh Kabupaten Halmahera Selatan (Hal-Sel). Dengan demikian dapat mempermudah proses pelayanan di tingkat Desa dan sebagai bentuk penyesuaian dengan era digitalisasi saat ini. Ungkapan di atas juga didukung oleh beberapa masyarakat di Desa Gandasuli. Sebagaimana terlihat dari hasil wawancara dengan Julianti pada tanggal 5 Juni 2022 yaitu sebagai berikut:

“Kalau menurut kita jikalau pelayanan di Desa Gandasuli menggunakan system digitalisasi bisa sih, karna dari pemerintah desa ada beberapa orang dorang paham tentang teknologi selain itu juga di dukung fasilitas komputer wifi di kantor desa.” (Julianti27/06/2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas Julianti mengatakan bahwa sebenarnya bisa saja jika system digitalisasi diterapkan untuk pelayanan di Desa Gandasuli, karena dari segi sumber daya manusia masih terdapat beberapa orang di kantor Desa Gandasuli yang bisa menggunakan teknologi. Selain itu dari segi fasilitas infrastruktur kantor Desa Gandasuli sudah memiliki komputer dan akses internet dengan *wifi*.

Ungkapan di atas juga didukung oleh Kepala Pemuda Desa Gandasuli dan merespon apabila pemerintah Desa ingin menerapkan pelayanan dengan sistem digitalisasi. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Kepala Pemuda Desa Gandasuli pada 7 Juni 2022, yaitu sebagai berikut:

“Soal digitalisasi bagus sebenarnya si, cuma perlu ada apa namanya, sejenis peningkatan pengetahuan di masyarakat secara umum... “Tetapi berpengaruh pada pengetahuan IT sebenarnya walaupun si A mau melakukan pengurusan ini kemudian lewat online di kantor desa.” (Wawan/5/6/2022).

“Bagaimana bisa dia menggunakan cara itu sedangkan dia tara mengerti cara IT, tidak mengendalikan Whatsup. Intinya tidak mampu mengendalikan IT, Makanya perlu ada peningkatan soal pengendalian IT, dan terkait dengan dari pemerintah desa baik sebenarnya hanya saja kalau mu jujur soal pemerintah desa gandasuli aa ini persoalan pengarahan langsung dari kepala desa bagi kita penting sekali pengarahan secara struktural secara keseluruhan.” (Wawan/5/6/2022).

Berdasarkan pada hasil wawancara di atas Kepala Pemuda Desa Gandasuli mengatakan bahwa bagus bila ada penerapan system digitalisasi di Desa, namun hal itu berpengaruh terhadap pengetahuan masyarakat dalam menggunakan teknologi ketika melakukan pengurusan dengan metode *online* di kantor Desa. Bagi Kepala Pemuda Desa Gandasuli, pengaruh itu bisa saja positif maupun negatif. Dari sisi positif memang akan mempermudah pelayanan atau proses pengurusan masyarakat di kantor Desa, namun negatifnya masyarakat yang minim tentang penggunaan teknologi akan mempersulit mereka. Sehingga harus ada bentuk pengontrolan maupun sosialisasi oleh pemerintah Desa ke masyarakat tentang penggunaan teknologi informasi pada system pelayanan yang berbasis digital.

Kesimpulannya tantangan pemberian pelayanan publik di Desa Gandasuli yang dilihat dari indikator *capacity*, yaitu dari segi finansial sebenarnya sudah ada dana Desa, namun tantangannya adalah persoalan

pengelolaan yang bagi masyarakat dianggap belum transparansi. Sedangkan dari sisi infrastruktur yang terkait dengan digitalisasi adalah jaringan internet yang sudah terkoneksi di Desa Gandasuli. Namun tantangannya adalah persoalan sumber daya manusia seperti pengetahuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) bagi pemerintah Desa dan sebagian masyarakat di Desa Gandasuli.

Value

Elemen ketiga adalah *value* yang merupakan arti atau manfaat yang harus didapatkan ketika penerapan pelayanan berbasis digital itu diterapkan. Menurut (Indrajit, 2002) maksud dari *value* yaitu suatu nilai berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga harus teliti dalam memilih prioritas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian penerapan sistem pelayanan berbasis digital yang ingin diterapkan sebagaimana pada Desa Gandasuli, tentunya harus memiliki suatu nilai atau manfaat baik dari sisi pemerintah Desa sebagai pemberi layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Di sisi lain hal ini juga akan menjadi tantangan tersendiri atau suatu tantangan pemberian pelayanan publik pada era revolusi industry 4.0 di Desa Gandasuli.

Berdasarkan pada hasil pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi dalam melihat peran kepemimpinan dalam pemberian pelayanan publik di Desa Gandasuli, maka hal ini dilihat dari bagaimana cara Kepala Desa Gandasuli dalam memobilisasi bawahan maupun masyarakatnya.

Yaitu suatu nilai berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga harus teliti dalam memilih prioritas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

“Misalnya kaya data penerimaan bantuan BLT atau Bansos, torang minta data orang-orang yang menerima bantuan to tapi dorang tara kasih, tapi kalau menggunakan dengan sistem di gitalisasi di desa itu tong su bisa ini dan itu lebih transparansi.” (Ketua BPD/5/06/2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas Ketua BPD mengatakan bahwa biasanya mereka meminta data terkait dengan BLT atau Bansos itu tidak diberikan oleh Pemerintah Desa, dan itu membuat mereka kesulitan. Akan tetapi dengan kehadiran sistem digitalisasi akan memberikan tranparansi terkait dengan data-data yang mereka butuhkan.

Ungkapan di atas juga di dukung oleh masyarakat Desa Gandasuli, bahwa bagi mereka ada manfaat yang didapat ketika system digitalisasi diterapkan di Desa. Sebagaimana terlihat pada hasil wawancara dengan Wawan pada 5 Juni 2022, yaitu sebagai berikut:

“Nanti dia pe nilai positif itu soal digitalisasi kalau dong terapkan sampai di tingkatan desa ini to katakanlah kantor desa ada di ujung desa kemudian orang yang mau melakukan pengurusan administrasi ada juga di ujung desa lagi, aa kalau sistem digitalisasi aa apa yang mau di buat data-data yang di perlukan bisa lewat itu online.” (Wawan/5/6/2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat di atas, mengatakan bahwa sistem digitaliasi mempunyai manfaat yang positif apa bila bisa diterapkan dan mampu dirasakan oleh masyarakat dari yang berlokasi di ujung Desa dalam pengurusan administrasi tertentu. Sehingga hal itu dapat mempermudah baik pemerintah maupun masyarakat ketika memerlukan data-data dengan kehadiran sistem digitalisasi semua itu dilakukan lewat online. Kesimpulannya tantangan pelayanan publik pada era revolusi 4.0 di Desa Gandasuli dengan indikator *value* adalah menerapkan system digitalisasi yang dapat memberikan manfaat baik itu dari sisi pemerintah Desa maupun masyarakat Desa Gandasuli. Hal inilah yang menjadi tantangannya, sehingga pemerintah harus mampu membuat sistem pelayanan yang mempermudah mayarakat dalam kemudahan mengakses informasi, data-data dan hal-hal yang menyangkut hak dan kebutuhan masyarakat Desa Gandasuli.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Peneliti menarik kesimpulan pada fokus penelitian tentang peran kepemimpinan Kepala Desa dalam pemberian pelayanan publik di Desa Gandasuli, yaitu sebagai berikut:

1. Motivator, yaitu pendekatan berdasarkan prinsip kekeluargaan, banyak pertimbangan perasaan, kurang komunikatif atau mengandalkan musyawarah.
2. Fasilitator, yaitu hanya memberikan tapi tanpa ada pengontrolan lebih lanjut ke bawahan dan masyarakat.

3. Mobilisator, yaitu penuh pertimbangan perasaan, mengandalkan prinsip kekeluargaan, kurang komunikatif dan tidak menghargai keputusan hasil musyawarah.

Saran

Adapun saran dari hasil penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahap, yaitu secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

Teoritis

1. Peneliti merekomendasikan hasil penelitian ini dapat dijadikan untuk memperdalam tentang konsep pelayanan publik pada era revolusi industri 4.0 di tingkat desa.
2. Peneliti merekomendasikan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangsih teoritis bagi peneliti selanjutnya yang membahas tentang kepemimpinan Kepala Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era revolusi industri 4.0.

Praktis

1. Peneliti merekomendasikan bagi setiap pemerintah daerah khususnya kepala desa untuk melakukan inovasi pelayanan publik dalam menghadapi era revolusi industri 4.0.
2. Peneliti merekomendasikan hasil penelitian ini pada penyelenggara pelayanan publik di tingkat daerah, khususnya pada desa Gandasuli untuk dapat menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis digital sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan di era revolusi industry 4.0.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Rulam, 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan Pertama, Ar-Ruz Media, Yogyakarta.
- Amiruddin *et al.* 2021. Tata Kelola Pemerintahan Desa Bina Baru Berbasis *E-Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Era Industri 4.0. *Jurnal. PRAJA*. Vol. 9. No. 3.
- Aryawan, I. W. 2019. Strategi Kepemimpinan Kepala Sekolah di Era Revolusi Industri 4.0 Berdasarkan Pada Konsep Panca Upaya Sandhi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial*. Vol. 5. No. 2.
- Ayub, Khan. 2021. Optimalisasi Pelayanan Publik Bagi Pemimpin di Era Digitalisasi di Provinsi Riau. *Jurnal. Niara*. Vol. 14. No. 2.
- Ekowati, Vivin Maharani *et al.* 2021. "Assessing the Impact of Empowerment on Achieving Employee Performance Mediating Role of Information Communication Technology." *Quality - Access to Success* 22(184): 211–16.
- Hikmah, Muslimah *et al.* 2020. Strategi Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Menghadapi Era Digital 4.0. *Jurnal. JMKSP*. Vol. 5. No 1.
- Indrajit, Richardus, Eko. 2002. *Electronic Government*, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Andi Offset, Yogyakarta.
- Iskandar, Iskandar, Dedi Januar Hutagalung, and Raudatul Adawiyah. 2019. "The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment Towards Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Case Study on Employee of Local Water Company 'Tirta Mahakam' Kutai Kartanegara Indonesia." *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan* 8(3): 236.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 18 Tahun 2016 *Tentang Perangkat Daerah Pasal 17 Ayat 1.*

Sedarmayanti, 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan dan Pemerintahan yang Baik)*. Cetakan Pertama. PT. Refika Aditama. Bandung.

Sabran, Vivin Maharani Ekowati, and Achmad Sani Supriyanto. 2022. "The Interactive Effects of Leadership Styles on Counterproductive Work Behavior: An Examination Through Multiple Theoretical Lenses." *Quality - Access to Success* 23(188): 145–53.

Sugiyono, 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cetakan Kelima, Alfabeta, Bandung.

Syafitri, indrian dan Lilis Suriani. 2019. Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal. Publika. Vol. 5. No. 1*.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25. Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik* Pasal 1 ayat 1.

_____, Pasal 1 ayat 7.

_____, Pasal 21 ayat 1-14.

_____, No. 6 Tahun 2014 *Tentang Desa* Pasal 1 Ayat 1.

Wiryanto, Wisber. 2018. *Digital-Based Public Service In Indonesia In The Industrial Revolution 4.0*. *Jurnal. Proceeding—Open Society Conference*.