

ARTIKEL JURNAL

**IMPLEMENTASI KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA TOTO
MULYO, KECAMATAN WAY BUNGUR, KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**



Disusun Oleh:

VINA AULIYA

NPM: 2202031022

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
TAHUN 1448H/2026**

**IMPLEMENTASI KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA TOTO
MULYO, KECAMATAN WAY BUNGUR, KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum (S.H)

Oleh:

Vina Auliya

NPM: 2202031022

Pembimbing Skripsi: Choirul Salim, M.H.

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
TAHUN 1448H/2026**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk dimunaqosahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Artikel yang disusun oleh:

Nama : Vina Auliya
NPM : 2202031022
Fakultas : Syariah
Prodi : Hukum Tata Negara
Judul : PERAN KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM
Artikel : MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI
DESA TOTO MULYO, KECAMATAN WAY BUNGUR
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Syariah untuk dimunaqosyah. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, 22 Juni 2026
Dosen Pembimbing

Choirul Salim, M.H.
NIP. 199008112023211020

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Artikel : PERAN KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI
DESA TOTO MUYO, KECAMATAN WAY BUNGUR
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

Nama : Vina Auliya

NPM : 2202031022

Prodi : Syariah

Prodi : Hukum Tata Negara

MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam Sudah Munaqosyah Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.

Metro, 22 Juni 2026
Dosen Pembimbing

Choirul Salim, M.H.
NIP. 199008112023211020



KEMENTERIAN AGAMA REPULIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN ARTIKEL

Nomor : B-0688/Un.36.2/D/PP.00.9/07/2026

Artikel dengan Judul: IMPLEMENTASI PERAN KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA TOTO MULYO, KECAMATAN WAY BUNGUR, KABUPATEN LAMPUNG TIMUR, disusun oleh: Vina Auliya, NPM: 2202031022, Prodi Hukum Tata Negara, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakulta Syariah pada hari/tanggal: Senin/22 Juni 2026.

TIM PENGUJI:

Penguji I : Prof. Husnul Fatarib, Ph.D.

Penguji II : Nizaruddin, S.Ag.M.H.

Penguji III : Choirul Salim, M.H.

Penguji IV : Rahmah Ningsih, M.A.Hk.



ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vina Auliya
NPM : 2202031022
Prodi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah

Menyatakan bahwa artikel ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumber-sumber yang disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 22 Juni 2026
Yang menyatakan,



Vina Auliya
NPM. 2202031022

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal artikel penelitian ini yang berjudul **“IMPLEMENTASI KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA TOTO MULYO, KECAMATAN WAY BUNGUR, KABUPATEN LAMPUNG TIMUR”**. Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Jurusan Hukum Tata Negara di Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.

Dalam upaya penyelesaian artikel jurnal ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd., Kons., Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.
2. Bapak Husnul Fatarib, Ph.D., Selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.
3. Bapak Choirul Salim, M.H., Selaku Ketua Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.
4. Bapak Choirul Salim, M.H., Selaku Pembimbing Skripsi Yang Telah Memberikan Arahan Yang Sangat Berharga Kepada Peneliti.
5. Bapak Dan Ibu Dosen Karyawan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung Yang Telah Memberikan Ilmu Pengetahuan Dan Sarana Prasarana Selama Peneliti Menempuh Pendidikan.

Penulis menyadari selama proses penyusunan proposal ini, penulis menghadapi berbagai kesulitan dan menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan karya ini. Penulis berharap bahwa proposal ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Metro, 23 Juni 2026

Penulis



Vina Auliya
NPM: 2202031022

Implementasi Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Desa Toto Mulyo, Kecamatan Way Bungur Kabupaten Lampung Timur

Vina Auliya ¹; Choirul Salim ²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung, Indonesia

*Correspondence : aulyavina13@gmail.com

Date of submission: | Date of acceptance:

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of village head leadership in improving the effectiveness of public services in Toto Mulyo Village, Way Bungur District, East Lampung Regency. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving the village head, village officials, BPD members, and community members. The results show that the village head performs leadership functions through planning, implementation, and supervision in the delivery of public services. However, the effectiveness of public services is still constrained by inadequate capacity of village officials, suboptimal coordination between the village government and BPD, and limited community participation. To address these challenges, the village head strengthens coordination, encourages community participation, and enhances supervision of program implementation. The study concludes that village head leadership is a key factor in improving the effectiveness of public services for the community.

Keywords

*Village Head
Leadership, Public
Service Effectiveness,
Village Governance*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Desa Toto Mulyo, Kecamatan Way Bungur, Kabupaten Lampung Timur. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap kepala desa, perangkat desa, anggota BPD, dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala desa menjalankan perannya melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Efektivitas pelayanan publik masih menghadapi hambatan berupa rendahnya kapasitas aparatur desa, belum optimalnya koordinasi antara pemerintah desa dan BPD, serta terbatasnya partisipasi masyarakat. Untuk mengatasi hambatan tersebut, kepala desa melakukan penguatan koordinasi, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan memperkuat pengawasan terhadap pelaksanaan program. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepemimpinan kepala desa menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Kata kunci

*Kepemimpinan Kepala
Desa, Efektivitas
Pelayanan Publik,
Pemerintahan Desa*

Pendahuluan

Pemerintah desa merupakan penyelenggara pemerintahan yang berada pada tingkat paling dekat dengan masyarakat sehingga memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah desa menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa karena berhubungan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah desa dituntut mampu memberikan pelayanan yang efektif, responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Aprilia, 2022).

Kepala desa memiliki kedudukan strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan desa sebagai pemimpin yang bertanggung jawab terhadap jalannya pemerintahan desa. Kedudukan tersebut ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang menyatakan bahwa kepala desa memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, melakukan pembinaan kemasyarakatan, serta memberdayakan masyarakat desa (Republik Indonesia, 2024). Melalui kewenangan tersebut, kepala desa dituntut mampu menciptakan pelayanan publik yang efektif guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Efektivitas pelayanan publik di tingkat desa tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sumber daya, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan kepala desa dalam menjalankan fungsi kepemimpinannya. Sebagai pemimpin pemerintahan desa, kepala desa memiliki peran penting dalam mengarahkan perangkat desa, membangun koordinasi antar lembaga desa, mendorong partisipasi masyarakat, serta memastikan setiap program dan pelayanan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kepemimpinan yang efektif akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, sedangkan lemahnya kepemimpinan dapat berdampak pada rendahnya efektivitas pelayanan yang diterima masyarakat (Nawawi, 2006).

Penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Toto Mulyo Kecamatan Way Bungur Kabupaten Lampung Timur masih menghadapi berbagai permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal, masyarakat mengeluhkan belum optimalnya penyampaian informasi mengenai program dan kegiatan desa sehingga tidak semua warga mengetahui perkembangan pelaksanaan program yang telah direncanakan pemerintah desa. Selain itu, keterlibatan masyarakat masih lebih dominan pada tahap perencanaan melalui musyawarah desa, sedangkan pada tahap pelaksanaan dan pengawasan partisipasi masyarakat masih relatif terbatas. Beberapa masyarakat juga mengharapkan adanya komunikasi yang lebih terbuka antara pemerintah desa dan warga agar berbagai aspirasi maupun keluhan yang disampaikan dapat ditindaklanjuti secara lebih cepat. Di sisi lain, koordinasi antara pemerintah desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) belum berjalan secara optimal sehingga fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik belum terlaksana secara maksimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh faktor

administratif dan ketersediaan sumber daya, tetapi juga berkaitan erat dengan bagaimana kepala desa menjalankan fungsi kepemimpinannya dalam mengelola pemerintahan desa dan memberikan pelayanan kepada masyarakat (Hasil Observasi Desa Toto Mulyo).

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji kepemimpinan kepala desa dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Penelitian Sudirman dan Zainudin Tantuka (2024) menunjukkan bahwa kinerja kepala desa berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat (Sudirman and Zainudin Tantuka, 2024). Sementara itu, penelitian Risti Yulia Prawesti (2018) lebih menitikberatkan pada kinerja kepala desa berdasarkan perspektif Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Prawesti, 2018). Penelitian lainnya juga banyak membahas peran kepala desa dalam pembangunan desa, tata kelola pemerintahan, serta peningkatan kinerja aparatur desa (Ginting, Kadir, and Angelia, 2023). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala desa memiliki pengaruh yang besar terhadap keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa.

Penelitian terdahulu umumnya masih berfokus pada aspek pembangunan desa, kinerja aparatur, dan tata kelola pemerintahan desa secara umum. Kajian yang secara khusus membahas bagaimana peran kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang dirasakan langsung oleh masyarakat masih relatif terbatas. Padahal efektivitas pelayanan publik merupakan salah satu ukuran penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa karena berkaitan langsung dengan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut, yaitu belum optimalnya pembahasan mengenai hubungan antara fungsi kepemimpinan kepala desa dengan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian sebelumnya lebih banyak melihat kepala desa dari aspek pembangunan dan kinerja organisasi pemerintahan desa, sedangkan penelitian ini berfokus pada bagaimana kepala desa menjalankan fungsi kepemimpinannya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang diterima masyarakat. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada analisis peran kepemimpinan kepala desa melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik pada tingkat desa yang dikaji secara empiris di Desa Toto Mulyo. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian kepemimpinan pemerintahan desa sekaligus memberikan gambaran empiris mengenai peran kepala desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Desa Toto Mulyo Kecamatan Way Bungur Kabupaten Lampung Timur.

Untuk menganalisis permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan teori kepemimpinan yang dikemukakan oleh Hadari Nawawi yang menyatakan bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan seseorang dalam memengaruhi, mengarahkan, menggerakkan, dan mengendalikan anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Nawawi, 2006). Dalam pelaksanaannya, kepemimpinan diwujudkan melalui tiga fungsi utama, yaitu fungsi perencanaan,

fungsi pelaksanaan, dan fungsi pengawasan. Ketiga fungsi tersebut digunakan sebagai indikator penelitian untuk menganalisis peran kepemimpinan Kepala Desa Toto Mulyo dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat (Sinambela, 2017).

Uraian tersebut menjadi dasar bagi penelitian ini untuk menganalisis peran kepemimpinan Kepala Desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Toto Mulyo Kecamatan Way Bungur Kabupaten Lampung Timur.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif (Subagyo dan Agus Kristian, 2023). Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai peran kepemimpinan Kepala Desa Toto Mulyo dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian dilaksanakan di Desa Toto Mulyo, Kecamatan Way Bungur, Kabupaten Lampung Timur dengan informan yang dipilih secara *purposive*, yaitu Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Urusan (Kaur), Kepala Seksi (Kasi), Kepala Dusun (Kadus), anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD), Ketua Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM), Ketua Perlindungan Masyarakat (Linmas), Direktur Badan Usaha Milik Desa (BUMDes), Ketua Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), Ketua Karang Taruna, dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian didukung oleh data sekunder berupa dokumen pemerintahan desa, peraturan perundang-undangan, serta literatur yang relevan dengan kepemimpinan dan pelayanan publik. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis ini difokuskan untuk mengkaji peran kepemimpinan kepala desa melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan, mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat efektivitas pelayanan publik, serta menganalisis berbagai upaya yang dilakukan kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Bungin, 2015).

Hasil Dan Pembahasan

1. Peran Kepala Desa Toto Mulyo, Kecamatan Way Bungur Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik

Kepala desa memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tingkat desa. Berdasarkan teori kepemimpinan Hadari Nawawi, kepala desa sebagai pemimpin pemerintahan desa memiliki tanggung jawab dalam menjalankan fungsi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat (Nawawi, 2006). Dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa dijelaskan bahwa kepala desa memiliki fungsi sebagai penyelenggara pemerintahan desa, pelaksana pembangunan, pembina kemasyarakatan, dan pemberdaya masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh

kualitas kepemimpinan kepala desa dalam menjalankan fungsi pemerintahan desa secara efektif (Republik Indonesia, 2024).

Kepala Desa Toto Mulyo menjalankan fungsi perencanaan dengan melibatkan masyarakat melalui musyawarah desa sebagai sarana penyerapan aspirasi dan penetapan prioritas program pelayanan. Perencanaan dilakukan secara partisipatif bersama perangkat desa dan Anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD) agar program yang disusun relevan dengan kebutuhan masyarakat dan dapat diimplementasikan secara terukur (Karim and Pramusinto, 2017). Melalui musyawarah desa, kepala desa mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan menetapkan skala prioritas program pelayanan yang akan dijalankan dalam satu periode pemerintahan.

Fungsi pelaksanaan dijalankan kepala desa dengan mengarahkan dan membina aparat desa agar pelayanan administrasi berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Kepala desa juga membangun koordinasi rutin antaraparatur desa serta membuka komunikasi dua arah dengan masyarakat melalui pertemuan di tingkat dusun agar pelaksanaan pelayanan berlangsung cepat, tertib, dan tidak mempersulit warga (Wijaya, 2024).

Fungsi pengawasan dijalankan kepala desa melalui pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik secara berkala. Pengambilan keputusan perbaikan dilakukan berdasarkan hasil evaluasi dan masukan dari BPD maupun masyarakat sehingga setiap permasalahan pelayanan dapat ditindaklanjuti secara cepat dan terstruktur (Mingkid and Harilama, 2018). Perencanaan yang matang dan partisipatif menjadi landasan penting bagi terwujudnya pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Ketiga fungsi kepemimpinan tersebut dijalankan secara berkesinambungan oleh Kepala Desa Toto Mulyo dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Perencanaan yang partisipatif, pelaksanaan yang terkoordinasi, dan pengawasan yang konsisten menjadi pilar utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif di tingkat desa.

Tabel 1
Hasil Wawancara

No.	Informan	Pernyataan /Wawancara	Makna/Interpretasi
1	Kepala Desa Toto Mulyo	Kami berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui koordinasi rutin dengan perangkat desa agar pelayanan administrasi berjalan cepat dan tepat.	Kepala desa menjalankan fungsi perencanaan untuk koordinasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.
2	Sekretaris Desa	Kepala desa selalu memberikan arahan kepada aparat desa agar pelayanan kepada masyarakat dilakukan sesuai prosedur dan tidak mempersulit warga.	Kepala desa berperan dalam pengawasan dan pembinaan aparat pelayanan desa
3	Anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD)	Komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat sudah cukup baik melalui musyawarah desa dan pertemuan rutin.	Komunikasi yang baik mendukung peningkatan efektivitas pelayanan publik.

4	Masyarakat Desa Toto Mulyo	Pelayanan administrasi sekarang sudah lebih baik, tetapi terkadang masih lambat ketika banyak masyarakat yang mengurus surat	Pelayanan publik mengalami peningkatan, namun efektivitas pelayanan belum sepenuhnya optimal.
5	Ketua Karang Taruna	Kepala desa selalu melibatkan Karang Taruna dalam musyawarah desa dan pelaksanaan kegiatan kepemudaan agar program yang disusun sesuai dengan kebutuhan warga.	Kepala desa menjalankan fungsi perencanaan yang partisipatif dengan melibatkan organisasi kepemudaan.
6	Kaur (Kepala Urusan)	Kepala desa memberikan arahan yang jelas dalam pembagian tugas administrasi sehingga pelayanan kepada warga berjalan lebih terarah.	Kepala desa menjalankan fungsi pelaksanaan melalui pembagian tugas yang terstruktur.
7	Kasi (Kepala Seksi)	Kami diarahkan untuk menyelesaikan berkas administrasi warga secepat mungkin dan kinerja pelayanan selalu dievaluasi setiap bulan oleh kepala desa.	Kepala desa menjalankan fungsi pengawasan melalui evaluasi rutin terhadap kinerja pelayanan.
8	Kepala Dusun (Kadus)	Kepala desa rutin berkoordinasi dengan kami di tingkat dusun untuk menyampaikan informasi program dan menampung aspirasi warga.	Koordinasi antara kepala desa dan kepala dusun mendukung fungsi pelaksanaan dan penyampaian informasi.
9	Ketua LPM	Perencanaan program pembangunan selalu dibahas bersama LPM sehingga usulan masyarakat dapat terakomodasi dengan baik.	Fungsi perencanaan dijalankan secara partisipatif bersama lembaga kemasyarakatan desa.
10	Ketua Linmas	Kepala desa mengarahkan anggota Linmas untuk turut menjaga ketertiban saat pelayanan administrasi berlangsung, terutama pada saat pelayanan ramai.	Fungsi pelaksanaan didukung oleh koordinasi dengan Linmas demi kelancaran pelayanan.
11	Direktur BUMDes	Kepala desa mendorong BUMDes untuk turut mendukung pelayanan ekonomi masyarakat, termasuk mempermudah akses informasi usaha desa.	Kepemimpinan kepala desa turut mengarahkan lembaga ekonomi desa dalam mendukung pelayanan publik.
12	Ketua PKK	Kepala desa mendukung penuh program PKK dan selalu memberi masukan agar pelayanan kepada ibu-ibu dan anak-anak berjalan lebih optimal.	Fungsi pembinaan kepala desa turut menyentuh pelayanan sosial melalui program PKK.

Sumber: Hasil Wawancara¹

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kepala desa telah menjalankan ketiga fungsi kepemimpinan menurut teori Hadari Nawawi. Fungsi perencanaan terlihat melalui musyawarah desa dan penyusunan program kerja bersama perangkat dan Anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD), fungsi pelaksanaan melalui koordinasi rutin, pembinaan aparat, dan komunikasi dengan masyarakat, serta fungsi pengawasan melalui evaluasi dan tindak lanjut terhadap kendala pelayanan.

¹ Hasil Wawancara, Desa Toto Mulyo, Kabupaten Lampung Timur, 29 Desember 2025.

Hal serupa turut disampaikan oleh Kaur, Kasi, Kadus, Ketua LPM, Ketua Linmas, Direktur BUMDes, Ketua PKK, dan Ketua Karang Taruna yang secara konsisten menilai bahwa kepala desa aktif mengoordinasikan seluruh unsur pemerintahan dan lembaga kemasyarakatan desa dalam mendukung pelayanan publik. Namun demikian, efektivitas pelayanan publik masih menghadapi kendala berupa keterbatasan kapasitas aparatur dan belum optimalnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kepala desa telah menjalankan fungsi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan dalam pelayanan publik, pelaksanaannya masih belum sepenuhnya optimal. Kondisi tersebut belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang efektif sebagaimana dikemukakan oleh Sinambela, yaitu pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal (Sinambela, 2017). Temuan ini mengindikasikan bahwa hambatan pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia aparatur desa, tetapi juga dipengaruhi oleh lemahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi pelayanan (Hamdillah et al., 2023).

Dari aspek perencanaan, kepala desa telah menyusun program pelayanan secara partisipatif namun masih perlu diperkuat dengan dokumen perencanaan yang lebih terstandarisasi. Dari aspek pelaksanaan, koordinasi antaraparatur dan pembinaan aparat sudah berjalan namun kapasitas SDM masih menjadi kendala. Dari aspek pengawasan, evaluasi dan pemantauan telah dilakukan namun sistem monitoring pelayanan belum optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketiga fungsi kepemimpinan perlu terus diperkuat secara terpadu agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan efisien (Nurdin, 2019).

Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas peran kepala desa dalam pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas kepemimpinannya dalam menjalankan fungsi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan secara terpadu. Sebagaimana dikemukakan oleh Herdiyansyah, efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kemampuan pemimpin dalam membangun koordinasi, komunikasi, dan pengawasan organisasi pelayanan (Herdiyansyah, 2012). Dengan demikian, kepala desa memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas di tingkat desa.

Analisis di atas menunjukkan bahwa Kepala Desa Toto Mulyo telah menjalankan perannya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui fungsi perencanaan (musyawarah desa dan penyusunan program kerja partisipatif), fungsi pelaksanaan (koordinasi aparat, pembinaan, dan komunikasi dengan masyarakat), serta fungsi pengawasan (evaluasi berkala dan tindak lanjut keluhan). Namun demikian, ketiga fungsi tersebut masih perlu diperkuat secara berkelanjutan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, cepat, dan responsif sesuai amanat Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa.

2. Hambatan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik

Pemerintah Desa Toto Mulyo masih menghadapi beberapa hambatan dalam

meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan teori kepemimpinan Hadari Nawawi, hambatan tersebut dapat diidentifikasi pada ketiga fungsi kepemimpinan, yaitu fungsi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Hambatan pada fungsi perencanaan terlihat dari belum optimalnya penyusunan rencana pelayanan yang terstandarisasi sehingga tidak semua program dapat terlaksana sesuai target. Hambatan pada fungsi pelaksanaan bersumber dari keterbatasan sumber daya manusia aparatur desa dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi pelayanan. Sementara itu, hambatan pada fungsi pengawasan terlihat dari belum adanya sistem monitoring dan pelaporan pelayanan yang terstruktur sehingga evaluasi terhadap kualitas pelayanan belum dapat dilakukan secara menyeluruh (Hamdillah et al., 2023). Selain itu, masyarakat juga masih kurang memahami prosedur pelayanan administrasi yang berlaku di kantor desa. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat sering datang tanpa melengkapi persyaratan administrasi sehingga pelayanan harus diulang dan memerlukan waktu lebih lama.

Beberapa aparat desa masih mengalami kesulitan dalam pengelolaan administrasi pelayanan sehingga proses pelayanan terkadang berjalan lambat. Selain itu, koordinasi antaraparatur desa juga belum berjalan optimal karena informasi pelayanan belum tersampaikan secara merata. Untuk memperjelas temuan lapangan, berikut disajikan hasil wawancara dengan informan kunci:

Tabel 2

Hasil Wawancara

No.	Informan	Pernyataan / Wawancara	Makna / Interpretasi
1	Kepala Desa Toto Mulyo	Kendala yang sering kami hadapi adalah keterbatasan kemampuan administrasi beberapa aparat desa dan meningkatnya kebutuhan pelayanan masyarakat	Keterbatasan SDM aparatur menjadi hambatan efektivitas pelayanan publik.
2	Sekretaris Desa	Kadang pelayanan menjadi lambat karena masyarakat belum melengkapi persyaratan administrasi yang dibutuhkan	Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan menghambat proses administrasi.
3	Anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD)	Koordinasi pelayanan antaraparatur desa masih perlu ditingkatkan agar pelayanan masyarakat lebih cepat.	Koordinasi internal pemerintahan desa belum sepenuhnya optimal.
4	Masyarakat Desa Toto Mulyo	Sebagian masyarakat masih bingung mengenai prosedur pengurusan administrasi di kantor desa.	Sosialisasi pelayanan publik kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan..
5	Ketua Karang Taruna	Pemuda desa terkadang belum dilibatkan secara maksimal dalam kegiatan pelayanan karena keterbatasan waktu dan koordinasi dengan kantor desa.	Partisipasi pemuda dalam mendukung pelayanan publik belum berjalan optimal.

6	Kaur (Kepala Urusan)	Sistem pencatatan administrasi desa masih dilakukan secara manual sehingga menyulitkan ketika data dibutuhkan dengan cepat.	Keterbatasan sistem administrasi menjadi hambatan pada fungsi pelaksanaan.
7	Kasi (Kepala Seksi)	Jumlah aparat pelayanan masih terbatas dibandingkan jumlah warga yang harus dilayani setiap harinya.	Keterbatasan sumber daya aparatur menghambat fungsi pelaksanaan pelayanan.
8	Kepala Dusun (Kadus)	Informasi dari kantor desa terkadang terlambat sampai ke warga di dusun karena keterbatasan sarana komunikasi.	Hambatan pada fungsi perencanaan terkait penyebaran informasi program.
9	Ketua LPM	Usulan pembangunan dari masyarakat belum seluruhnya dapat direalisasikan karena keterbatasan anggaran desa.	Hambatan pada fungsi perencanaan terkait keterbatasan sumber daya.
10	Ketua Linmas	Jumlah anggota Linmas masih terbatas sehingga pengawasan pelayanan belum dapat dilakukan secara menyeluruh.	Hambatan pada fungsi pengawasan akibat keterbatasan personel.
11	Direktur BUMDes	Koordinasi antara BUMDes dan kantor desa terkait data usaha masyarakat belum sepenuhnya terintegrasi.	Hambatan koordinasi antarlembaga desa dalam mendukung pelayanan.
12	Ketua PKK	Sosialisasi program pelayanan kepada ibu-ibu PKK belum merata karena keterbatasan waktu pertemuan rutin.	Hambatan pada fungsi perencanaan terkait sosialisasi program kepada masyarakat.

Sumber: Hasil Wawancara²

Hasil wawancara menunjukkan bahwa hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik mencakup ketiga fungsi kepemimpinan. Pada fungsi perencanaan, belum semua program dapat disosialisasikan secara menyeluruh kepada masyarakat. Pada fungsi pelaksanaan, keterbatasan kemampuan administrasi aparat dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan menjadi kendala utama. Pada fungsi pengawasan, sistem monitoring pelayanan yang belum terstandarisasi menyebabkan evaluasi kualitas pelayanan belum berjalan secara maksimal. Hambatan serupa juga dikemukakan oleh Kaur, Kasi, Kadus, Ketua LPM, Ketua Linmas, Direktur BUMDes, Ketua PKK, dan Ketua Karang Taruna, yang menyoroti keterbatasan sumber daya, sistem administrasi yang belum tertata, serta koordinasi antarlembaga desa yang masih perlu ditingkatkan.

Hal ini menunjukkan bahwa hambatan efektivitas pelayanan publik di Desa Toto Mulyo bersifat multidimensi dan saling berkaitan antarfungsi kepemimpinan. Menurut Sinambela, pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi prinsip efektivitas, transparansi, akuntabilitas, serta kemudahan pelayanan bagi masyarakat (Sinambela, 2017). Namun dalam praktiknya, beberapa indikator tersebut masih belum terlaksana secara maksimal di Desa Toto Mulyo, khususnya dalam aspek

² Hasil Wawancara, Desa Toto Mulyo, Kabupaten Lampung Timur, 29 Desember 2025.

kecepatan pelayanan dan kemudahan prosedur administrasi.

Hambatan pada fungsi pelaksanaan juga terlihat dari koordinasi antaraparatur desa yang belum optimal. Informasi terkait pelayanan administrasi belum tersampaikan secara merata kepada seluruh aparat sehingga menimbulkan keterlambatan dalam proses pelayanan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa mekanisme pelaksanaan pelayanan internal pemerintahan desa masih membutuhkan perbaikan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien (Hamdillah et al., 2023).

Hambatan pada fungsi pengawasan terlihat dari pembinaan aparat yang belum berdampak optimal karena belum adanya instrumen evaluasi kinerja pelayanan yang terstandarisasi. Tanpa sistem pengawasan yang terstruktur, kepala desa kesulitan mengukur sejauh mana pelayanan telah berjalan sesuai target yang direncanakan. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan mekanisme pengawasan menjadi kebutuhan mendesak agar setiap hambatan dapat diidentifikasi dan ditindaklanjuti secara sistematis (Sina, Domai, and Hermawan, 2015).

Temuan ini menunjukkan bahwa hambatan efektivitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari lemahnya pelaksanaan fungsi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan secara terpadu. Sebagaimana dikemukakan oleh Herdiyansyah, efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kemampuan pemimpin dalam membangun koordinasi, komunikasi, dan pengawasan organisasi pelayanan (Herdiyansyah, 2012). Dengan demikian, kepala desa memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Analisis di atas menunjukkan bahwa hambatan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Desa Toto Mulyo mencakup ketiga fungsi kepemimpinan menurut teori Hadari Nawawi. Pada fungsi perencanaan, hambatan berupa belum optimalnya sosialisasi program kepada masyarakat. Pada fungsi pelaksanaan, hambatan berupa keterbatasan kapasitas administrasi aparatur dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Pada fungsi pengawasan, hambatan berupa belum adanya sistem monitoring dan pelaporan pelayanan yang terstandarisasi. Ketiga hambatan tersebut perlu diatasi secara terpadu agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan akuntabel sesuai amanat Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa.

3. Upaya Kepala Desa Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik

Kepala Desa Toto Mulyo telah melakukan berbagai upaya perbaikan untuk menghadapi hambatan pelayanan publik, yang merujuk pada ketiga fungsi kepemimpinan menurut teori Hadari Nawawi. Pada fungsi perencanaan, kepala desa meningkatkan kualitas musyawarah desa sebagai forum penyusunan program pelayanan yang lebih partisipatif dan berbasis kebutuhan masyarakat. Kepala desa juga mulai menyusun standar prosedur pelayanan yang lebih terperinci sebagai acuan bagi seluruh aparat desa dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi (Mingkid and Harilama, 2018).

Pada fungsi pelaksanaan, kepala desa berupaya meningkatkan kapasitas aparat

desa melalui pembinaan, pengarahan, dan pendampingan secara rutin. Selain itu, kepala desa juga mengintensifkan komunikasi dengan masyarakat melalui musyawarah desa dan pertemuan di tingkat dusun agar masyarakat lebih memahami prosedur pelayanan administrasi dan dapat memenuhi persyaratan yang dibutuhkan secara lengkap sebelum datang ke kantor desa.

Tabel 3
Hasil Wawancara

No.	Informan	Pernyataan /Wawancara	Makna/Interpretasi
1	Kepala Desa	Kami rutin melakukan evaluasi pelayanan agar kendala yang terjadi dapat segera diperbaiki.	Evaluasi pelayanan dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2	Sekretaris Desa	Kepala desa sering memberikan pembinaan kepada aparat desa agar pelayanan kepada masyarakat lebih disiplin dan responsif	Kepemimpinan kepala desa yang aktif, partisipatif, dan koordinatif.
3	Anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD)	Pemerintah desa mulai meningkatkan transparansi pelayanan dan komunikasi dengan masyarakat	Transparansi dan komunikasi menjadi bagian penting dalam pelayanan publik yang efektif.
4	Masyarakat	Sekarang pemerintah desa lebih terbuka menerima masukan dan keluhan masyarakat terkait pelayanan	Upaya kepala desa meningkatkan komunikasi memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik.
5	Ketua Karang Taruna	Kepala desa mulai mengajak Karang Taruna terlibat aktif dalam kegiatan pelayanan dan sosialisasi program kepada pemuda desa.	Upaya penguatan partisipasi pemuda pada fungsi pelaksanaan pelayanan.
6	Kaur (Kepala Urusan)	Kepala desa mendorong kami untuk mulai merapikan sistem pencatatan administrasi agar pelayanan lebih tertata dan cepat.	Upaya perbaikan sistem administrasi pada fungsi pelaksanaan.
7	Kasi (Kepala Seksi)	Kami diminta membuat laporan pelayanan setiap minggu agar kendala yang terjadi dapat cepat diketahui dan diperbaiki.	Upaya penguatan fungsi pengawasan melalui pelaporan berkala.
8	Kepala Dusun (Kadus)	Kepala desa mulai mengadakan pertemuan rutin di tingkat dusun agar informasi program dapat tersampaikan lebih cepat kepada warga.	Upaya perbaikan fungsi perencanaan melalui komunikasi berjenjang.
9	Ketua LPM	Kepala desa mengajak LPM menyusun skala prioritas pembangunan agar usulan masyarakat lebih terarah dan realistis.	Upaya penguatan fungsi perencanaan yang partisipatif.
10	Ketua Linmas	Kepala desa menambah koordinasi dengan Linmas, terutama saat	Upaya penguatan fungsi pelaksanaan melalui

		pelayanan ramai, agar prosesnya tertib dan lancar.	dukungan keamanan dan ketertiban.
11	Direktur BUMDes	Kami mulai berkoordinasi rutin dengan kantor desa agar data pelayanan usaha masyarakat lebih terintegrasi.	Upaya penguatan koordinasi antarlembaga dalam pelayanan ekonomi desa.
12	Ketua PKK	Kepala desa mendukung PKK mengadakan sosialisasi pelayanan kepada ibu-ibu di setiap dusun secara bergilir.	Upaya penguatan sosialisasi program pelayanan melalui organisasi PKK.

Sumber: Hasil Wawancara³

Hasil wawancara menunjukkan bahwa upaya kepala desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik mencakup ketiga fungsi kepemimpinan. Pada fungsi perencanaan, kepala desa meningkatkan kualitas musyawarah dan penyusunan program pelayanan. Pada fungsi pelaksanaan, dilakukan pembinaan aparat dan intensifikasi komunikasi dengan masyarakat. Pada fungsi pengawasan, kepala desa melakukan evaluasi berkala dan tindak lanjut atas keluhan masyarakat. Upaya-upaya tersebut telah memberikan dampak positif yang dirasakan masyarakat, khususnya dalam hal keterbukaan dan responsivitas aparat desa. Upaya perbaikan ini juga dibenarkan oleh Kaur, Kasi, Kadus, Ketua LPM, Ketua Linmas, Direktur BUMDes, Ketua PKK, dan Ketua Karang Taruna, yang menilai koordinasi, pelaporan, serta komunikasi antarlembaga desa mulai berjalan lebih baik dibandingkan sebelumnya.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa upaya kepala desa dalam mengatasi hambatan pelayanan publik telah mencakup perbaikan pada fungsi perencanaan, pelaksanaan, maupun pengawasan. Meskipun kepala desa telah menjalankan upaya tersebut dengan cukup baik, pelaksanaannya masih belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh kepemimpinan kepala desa, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan aparatur desa, sistem koordinasi internal, dan tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan administrasi.

Upaya pada fungsi pengawasan juga diwujudkan melalui langkah kepala desa membangun mekanisme penerimaan keluhan masyarakat yang lebih terbuka dan responsif. Kepala desa mulai mengintegrasikan fungsi pengawasannya dengan BPD agar evaluasi pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih komprehensif dan akuntabel. Langkah ini merupakan upaya konkret untuk memperkuat sistem monitoring pelayanan di Desa Toto Mulyo agar hambatan yang ada dapat terdeteksi dan ditindaklanjuti secara lebih cepat dan sistematis.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Herdiyansyah, yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemimpin dalam membangun koordinasi, komunikasi, dan pengawasan organisasi pelayanan (Herdiyansyah, 2012). Selain itu, Sinambela, juga menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi prinsip efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan pelayanan bagi masyarakat

³ Hasil Wawancara, Desa Toto Mulyo, Kabupaten Lampung Timur, 29 Desember 2025

(Sinambela, 2017). Berdasarkan teori tersebut, dapat dipahami bahwa kepala desa memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat desa.

Analisis mendalam di atas menunjukkan bahwa upaya Kepala Desa Toto Mulyo dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik mencakup ketiga fungsi kepemimpinan menurut teori Hadari Nawawi. Pada fungsi perencanaan, upaya dilakukan melalui peningkatan kualitas musyawarah desa dan penyusunan standar prosedur pelayanan. Pada fungsi pelaksanaan, upaya diwujudkan melalui pembinaan aparat, koordinasi rutin, dan intensifikasi komunikasi dengan masyarakat. Pada fungsi pengawasan, upaya dilakukan melalui evaluasi berkala, pemantauan langsung, dan penguatan sinergi pengawasan bersama BPD. Oleh karena itu, keberlanjutan dan penguatan upaya pada ketiga fungsi tersebut menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel sesuai amanat Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran kepemimpinan Kepala Desa Toto Mulyo dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik telah berjalan melalui tiga fungsi kepemimpinan menurut teori Hadari Nawawi. Pertama, fungsi perencanaan diwujudkan melalui musyawarah desa sebagai forum penyerapan aspirasi dan penetapan prioritas program pelayanan secara partisipatif bersama perangkat desa dan BPD. Kedua, fungsi pelaksanaan diwujudkan melalui koordinasi antaraparatur, pembinaan dan pengarahan aparat desa, serta komunikasi aktif dengan masyarakat agar pelayanan administrasi berjalan cepat dan tidak berbelit-belit. Ketiga, fungsi pengawasan diwujudkan melalui evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan, pemantauan langsung proses administrasi, serta tindak lanjut atas keluhan masyarakat. Adapun hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan kapasitas administrasi aparatur desa pada fungsi pelaksanaan, belum optimalnya sosialisasi program pelayanan kepada masyarakat pada fungsi perencanaan, serta belum adanya sistem monitoring pelayanan yang terstandarisasi pada fungsi pengawasan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, kepala desa melakukan upaya penguatan pada ketiga fungsi secara terpadu, yakni meningkatkan kualitas perencanaan program, memperkuat pembinaan dan koordinasi aparat dalam pelaksanaan, serta mengintegrasikan pengawasan bersama BPD secara lebih sistematis dan akuntabel.

References

- Aprilia, Icha Annisa. 2022. "Peran Komunikasi Pemerintah Untuk Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Communication* 13(1). doi:10.36080/comm.v13i1.1576.
- Bungin, Burhan. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologi Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta:Rajawali Pers.
- Ginting, Louisa Novrianta, Abdul Kadir, and Nina Angelia. 2023. "Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Kantor Desa Sukamaju Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pemerintahan (JIAPP)* 2(1):1–11. doi:10.31289/jiaap.v2i1.767.
- Hamdillah, Hamdun, Sekolah Tinggi, Ilmu Sosial, Ilmu Politik, and Widyapuri Mandiri Sukabumi. 2023. "Inovasi Pelayanan Publik Dan Transformasi Birokrasi." *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*.
- Herdiyansyah. 2012. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Karim, Amrulloh Abdul Malik, and Hengky Pramusinto. 2017. "Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa, Fasilitas Kantor, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Se-Kecamatan Sukorejo." *Economic Education Analysis Journal*.
- Mingkid, Elfie, and Stefi Harilama. 2018. "Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Desa Pinapalangkow Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan." *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*.
- Nawawi, Hadari. 2006. *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Gajah Mada University Press.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Prawesti, Risti Yulia. 2018. "Kinerja Kepala Desa Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Perspektif Fiqih Siyasah." *Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*.
- Republik Indonesia. 2024. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sina, Cancio da Costa, Tjahjanulin Domai, and Hermawan. 2015. "Pengembangan Sumber Daya Aparatur Melalui Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, Implementasi)*.
- Subagyo dan Agus Kristian, Indra. 2023. "Penelitian Kualitatif : Metode Penelitian Kualitatif." *Jurnal EQUILIBRIUM*.
- Sudirman, and Zainudin Tantuka. 2024. "Kinerja Kepala Desa Terhadap Tingkat Kesejahteraan Masyarakat." *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis* 1(1). doi:10.70311/jpeb.v1i1.2.

Wijaya, Ardiyansyah Dony. 2024. "Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sebasang Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa." *Jurnal Kapita Selekt Administrasi Publik* 5(1):375–81. doi:10.58406/kapitaselekta.v5i1.1631.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
UNIT PENUNJANG AKADEMIK PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Kl. Hajar Dewantara No. 118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112

Telepon (0725) 47297, 42775; Faksimili (0725) 47296;

Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: perpustakaan@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA

Nomor : P-499/Un.36/S/U.1/OT.01/06/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung menerangkan bahwa :

Nama : VINA AULIYA
NPM : 2202031022
Fakultas / Jurusan : Syariah / Hukum Tata Negara

Adalah anggota Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung Tahun Akademik 2025/2026 dengan nomor anggota 2202031022.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 08 Juni 2026
Kepala Perpustakaan,

Aan Gufoni, S.I.Pust.
NIP. 19920428 201903 1 009





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iaim@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

No.B-591/Un.36.2/J/PP.00.9/6/2026

Ketua Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah) dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Vina Auliya
NPM : 2202031022
Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah)
Jenis Dokumen : Artikel Jurnal (Pengganti Skripsi)
Pembimbing : 1. Choirul Salim, MH.
2. Choirul Salim, MH.
Judul : PERAN KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA TOTO MULYO,
KECAMATAN WAY BUNGUR KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

Karya ilmiah yang bersangkutan dengan judul di atas, telah melalui proses uji kesamaan (*similarity check*) menggunakan aplikasi *Crossref Turnitin*, dengan hasil persentase kesamaan : **14 %**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 19/6/2026
Ketua Program Studi
Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah),



Choirul Salim, M.H.
NIP/PPK. 199008112023211020



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HALUOLEO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
NEORESPUBLICA: JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Kampus Bumi Tridharma, Anduonohu, Kendari 93232, telepon 085343942472. email :
neorespublica@uho.ac.id

Nomor : 031/NeoRes-UHO/VI/2026

Hal : Surat Penerimaan Naskah (Letter of Acceptance)

Kepada, Yth :

Vina Auliya ; Choirul Salim

Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung

Melalui surat ini, kami selaku pengelola :

Jurnal : **NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan**

ISSN : **ISSN Online 2716-0777**

Akreditasi : **SINTA 4** (<https://sinta.kemdiktisaintek.go.id/journals/profile/9081>)

Dengan ini menyampaikan bahwa artikel yang saudara (i) kirimkan dengan judul : **Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Desa Toto Mulyo, Kecamatan Way Bungur Kabupaten Lampung Timur**

Berdasarkan hasil *double blind review*, artikel tersebut dinyatakan **DITERIMA** untuk dipublikasikan di jurnal kami pada Volume 7, Nomor 3 Tahun 2026 (Edisi Agustus) secara online di <https://neorespublica.uho.ac.id/index.php/journal/index>.

Demikian informasi ini disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Kendari, 23 Juni 2026

Editor in Chief/Pimpinan Redaksi



Faturachman Alputra S.S.IP.,M.A
NIP. 19920114 2019031 00 4



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; email: syariah.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor : B-293/Un.36.2/D.1/PP.00.9/11/2025

Berdasarkan Rapat Penentuan Kelulusan Komprehensif pada hari Jum'at tanggal 14 November 2025 dan Pasal 32 Nomor 001 Tahun 2019 Peraturan Akademik IAIN Metro tentang Sistem Penilaian batas nilai kelulusan, maka dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Vina Auliya
NPM : 2202031022
Prodi : Hukum Tatanegara
Fakultas : Syariah

Dinyatakan **"LULUS"** Ujian Komprehensif dengan rincian nilai sebagai berikut :

No	Materi Komprehensif	Nilai
1	Keagamaan	80,00
2	Kefakultasan	82,25
3	Keprodian	86,75
Nilai Akhir		83,00

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 14 November 2025
Wakil Dekan
Bidang Akademik dan Kelembagaan,

Firmansyah
NIP. 198501292019031002



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Email:stainjusila@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN ARTIKEL/JURNAL

Nama Mahasiswa : Vina Auliya

Fakultas/Prodi : Syariah/Hukum Tata Negara

NPM : 2202031022

Semester/TA : VIII/ 2026

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	17/26. 06	- portar poloke manly pro L km dan Kojian a.s elaparku! - pre pembebasan Cantumkan anten peratur berkaitan dgn peran dan pelaya puitik - Hambatan peran kupa dan / Hambatan kupa tipik Fokus dan peran. - Data wawancara ailenggah, nama dan juree	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Choirul Sa'um, M.H.
NIP. 199008112023211020

Vina Auliya
NPM. 2202031022



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBAR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Email:stainjusila@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Vina Auliya

Fakultas/Prodi : Syariah/Hukum Tata Negara

NPM : 2202031022

Semester/TA : VIII/ 2026

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	18/6/2026	- penerjemahan audiotape - Teson-ya a. - guru dan audiotape - kecintrulan pabiat.	
2.	19/6/2026	kecintrulan pabiat	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Choirul Salim, M.H.
NIP. 199008112023211020

Vina Auliya
NPM. 2202031022

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Vina Auliya, lahir pada tanggal 31 Maret 2004 di Kalibening, Lampung Timur, dari pasangan Bapak Sunaryo dan Ibu Iin Nurmayanti. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara.

Penulis menyelesaikan pendidikan formal di SD Negeri 2 Bumi Restu, lulus pada tahun 2016, SMP Negeri Satu Atap Bumi Jaya lulus pada tahun 2019 dan SMA Negeri 2 Abung Semuli, lulus pada tahun 2022. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan pada perguruan tinggi S1 Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung dimulai pada semester 1 tahun ajaran 2022/2023.