



Analisa Pengaruh Kepimpinan Kepala Desa terhadap Pelayanan Publik di Desa Bongkot Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009

Yunus Rahmadani^{1*}, H. Kuswanto², Muhammad Ajid Husain³

¹⁻³ Ilmu Hukum, Universitas Darul Ulum Jombang, Indonesia

*Penulis Korespondensi: yunusrahmadani035@gmail.com ¹

Abstract. Public service is an essential element in the implementation of village governance, aimed at providing direct benefits to the community. In this context, the leadership of the village head plays a strategic role in determining the direction of policies and the effectiveness of services provided to the community. This study aims to analyze the influence of the village head's leadership on the quality of public service in Bongkot Village, referring to Law No. 25 of 2009 on Public Service. The research method used is juridical-empirical with a qualitative approach, where data is collected through in-depth interviews, observations, and documentation related to policies and the implementation of public services in the village. The results show that the leadership of the village head in Bongkot Village is participatory and communicative. This leadership is reflected in openness to the aspirations of the community, the utilization of information technology, and the development of human resources to enhance the capacity of village officials. However, challenges remain, such as limited technological infrastructure that hinders more effective public service and the need for capacity building among village officials to carry out their duties more effectively. In conclusion, the leadership of the village head significantly influences the improvement of public service quality. Therefore, it is recommended that continuous training for village heads and their officials be conducted, along with policy support from local governments to create more responsive and efficient village governance.

Keywords: Administrative Law; Law No. 25/2009; Leadership; Public Service; Village Head.

Abstrak. Pelayanan publik merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, yang bertujuan untuk memberikan manfaat langsung kepada masyarakat. Dalam konteks ini, kepemimpinan kepala desa memainkan peranan strategis dalam menentukan arah kebijakan dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Bongkot, dengan merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terkait kebijakan dan implementasi pelayanan publik di desa tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala desa di Desa Bongkot bersifat partisipatif dan komunikatif. Kepemimpinan ini tercermin dalam keterbukaan terhadap aspirasi masyarakat, pemanfaatan teknologi informasi, serta pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kapasitas perangkat desa. Meskipun demikian, tantangan masih ada, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi yang menghambat pelayanan publik yang lebih efektif, serta kebutuhan peningkatan kompetensi aparatur desa agar dapat melaksanakan tugas dengan lebih optimal. Kesimpulannya, kepemimpinan kepala desa berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, disarankan adanya pelatihan berkelanjutan bagi kepala desa dan perangkat desa, serta dukungan kebijakan dari pemerintah daerah untuk menciptakan pemerintahan desa yang lebih responsif dan efisien.

Kata Kunci: Hukum Administrasi; Kepala Desa; Kepemimpinan; Pelayanan Publik; UU 25/2009.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan hak dasar warga negara yang dijamin dalam konstitusi dan dijabarkan secara operasional dalam *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Undang-undang ini mengatur standar pelayanan yang mencakup asas kepastian hukum, kepentingan umum, partisipatif, transparansi, dan akuntabilitas. Dalam konteks pemerintahan desa, kepala desa memiliki tanggung jawab sebagai pelaksana pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Namun, pada praktiknya, masih banyak

desa yang belum mampu mewujudkan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip yang diamanatkan undang-undang, terutama dalam hal efisiensi, akuntabilitas, dan keadilan distribusi pelayanan (Suryadi, 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat desa masih bergantung pada karakter dan gaya kepemimpinan kepala desa (Rachmawati, 2024).

Hasil penelitian empiris menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala desa memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik. Studi oleh Jannah (2021) di Desa Paku Haji, Kabupaten Bengkulu Tengah menemukan bahwa kepemimpinan yang partisipatif meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa sebesar 37% dibandingkan dengan desa yang menerapkan gaya kepemimpinan birokratis. Sementara itu, penelitian oleh Mulyono (2022) di Kabupaten Lamongan menegaskan bahwa kepemimpinan kepala desa yang visioner dan komunikatif mampu meningkatkan kualitas layanan publik terutama dalam aspek kecepatan dan transparansi pelayanan. Sebaliknya, kepemimpinan yang otoriter atau pasif menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa (Hidayat & Putra, 2023). Temuan-temuan tersebut menegaskan bahwa gaya kepemimpinan kepala desa menjadi variabel penting dalam menentukan kinerja pelayanan publik.

Kepemimpinan di tingkat desa bukan hanya soal administratif, melainkan juga moral dan sosial. Kepala desa berperan sebagai pemimpin informal yang menginspirasi masyarakat, membangun kepercayaan publik, serta menggerakkan partisipasi warga dalam pembangunan. Penelitian yang dilakukan oleh Nuraini (2020) di Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional kepala desa mampu mendorong inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital. Penelitian lain oleh Abdullah (2021) menyatakan bahwa kepemimpinan komunikatif yang diterapkan oleh kepala desa meningkatkan efektivitas program pelayanan sosial seperti bantuan langsung tunai dan pelayanan kesehatan masyarakat. Dengan demikian, kemampuan kepala desa dalam membangun komunikasi dan memotivasi warga menjadi aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif dan humanis (Hafid, 2023).

Walaupun banyak penelitian membahas hubungan antara kepemimpinan dan pelayanan publik, namun masih terdapat kesenjangan (research gap) dalam konteks desa. Pertama, setiap desa memiliki karakteristik sosial, budaya, dan sumber daya yang berbeda. Kedua, penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 belum sepenuhnya terimplementasi di tingkat desa, terutama dalam hal penyusunan *standard operating procedures* (SOP), transparansi informasi, dan akuntabilitas publik. Penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2022) menunjukkan bahwa

hanya 45% desa di Kabupaten Barru yang melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan standar UU 25/2009. Penelitian lain oleh Wahyudi (2024) menemukan bahwa rendahnya pemahaman aparat desa terhadap regulasi pelayanan publik menjadi kendala utama dalam penerapan prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, penting dilakukan analisis mendalam mengenai sejauh mana kepemimpinan kepala desa mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan ketentuan UU tersebut, khususnya di Desa Bongkot.

Desa Bongkot, sebagai salah satu desa di Kabupaten Jombang, memiliki karakteristik sosial dan ekonomi yang khas. Sebagian besar masyarakatnya berprofesi sebagai petani dan pelaku UMKM. Tantangan pelayanan publik di desa ini terletak pada aspek administrasi kependudukan, perizinan usaha, dan distribusi bantuan sosial. Dalam kondisi demikian, kepemimpinan kepala desa menjadi faktor sentral dalam menentukan kualitas pelayanan. Menurut hasil studi Suprpto (2023), kepemimpinan yang proaktif dan kolaboratif di tingkat desa dapat mempercepat proses pelayanan hingga 40% dibandingkan dengan desa yang masih menerapkan sistem birokratis lama. Sementara itu, penelitian Fitriani (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik di desa-desa Jawa Timur masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia dan sarana teknologi. Oleh karena itu, efektivitas kepemimpinan kepala desa di Bongkot menjadi kunci utama dalam adaptasi terhadap kebijakan pelayanan berbasis digital sesuai semangat UU 25/2009.

Dalam konteks implementasi Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009, kepala desa berperan ganda: sebagai penyelenggara pelayanan dan agen perubahan sosial. Kepala desa tidak hanya mengatur aspek administratif, tetapi juga harus menumbuhkan budaya pelayanan yang adil dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Penelitian oleh Rahayu (2023) menyebut bahwa kepemimpinan partisipatif meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan publik desa. Selain itu, penelitian oleh Siregar (2025) menunjukkan bahwa komunikasi kepemimpinan yang efektif memiliki korelasi positif terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa hingga 65%. Oleh karena itu, kualitas kepemimpinan kepala desa harus mencerminkan nilai-nilai demokrasi, keterbukaan, dan akuntabilitas sebagaimana amanat UU 25/2009.

Berdasarkan berbagai temuan tersebut, penelitian dengan judul “Analisa Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Pelayanan Publik di Desa Bongkot Berdasarkan Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009” menjadi penting dan relevan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana kepemimpinan kepala desa mempengaruhi kinerja pelayanan publik di tingkat desa, khususnya dalam konteks implementasi UU 25/2009. Selain

memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan ilmu administrasi publik dan tata kelola desa, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi kebijakan bagi pemerintah daerah dan aparat desa dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Dengan demikian, diharapkan terwujud tata kelola pemerintahan desa yang transparan, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Arifin, 2024).

2. KAJIAN TEORITIS

Kepemimpinan pada dasarnya adalah kemampuan seseorang dalam memengaruhi, mengarahkan, dan mengkoordinasikan anggota organisasi agar dapat mencapai tujuan bersama secara efektif. Dalam konteks pemerintahan desa, kepemimpinan kepala desa mencakup kemampuan administratif, sosial, dan moral yang mencerminkan tanggung jawab dalam mengelola pemerintahan sekaligus memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut Robbins dan Judge (2020), kepemimpinan tidak hanya berkaitan dengan kekuasaan formal, melainkan juga pengaruh interpersonal yang didasarkan pada kepercayaan dan teladan perilaku. Dalam perspektif lokal, kepemimpinan kepala desa diharapkan mampu memadukan pendekatan birokratis dan kultural, karena desa merupakan komunitas sosial yang masih menjunjung tinggi nilai gotong royong dan tradisi kolektif. Hafid (2023) menegaskan bahwa keberhasilan kepala desa dalam menjalankan tugasnya ditentukan oleh kemampuannya mengintegrasikan dimensi sosial, spiritual, dan administratif secara harmonis dalam proses pelayanan publik. Oleh karena itu, efektivitas kepemimpinan kepala desa dapat dilihat dari sejauh mana ia mampu menggerakkan partisipasi masyarakat dan menjaga transparansi dalam pelaksanaan program-program pelayanan desa.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi dasar hukum yang menegaskan hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas, adil, dan akuntabel dari penyelenggara pemerintahan, termasuk pemerintah desa. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara negara. Menurut Setiawan (2021), prinsip-prinsip pelayanan publik dalam UU ini terdiri dari kepastian hukum, kepentingan umum, kesamaan hak, profesionalitas, partisipatif, dan transparansi. Implementasi prinsip-prinsip tersebut di tingkat desa bergantung pada kemampuan kepemimpinan kepala desa untuk mengelola sumber daya manusia, fasilitas, dan sistem informasi pelayanan (Siregar, 2025). Lebih lanjut, penelitian Rahman (2022) menyebutkan bahwa tingkat kepatuhan aparat desa terhadap standar pelayanan publik masih rendah akibat kurangnya pemahaman terhadap substansi UU 25/2009 serta lemahnya sistem

pengawasan internal. Oleh karena itu, peran kepala desa sebagai penggerak, pengawas, sekaligus pelaksana pelayanan menjadi sangat strategis dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang sesuai amanat undang-undang.

Kepemimpinan dan pelayanan publik memiliki hubungan yang saling memengaruhi. Kepala desa yang memiliki gaya kepemimpinan transformasional cenderung lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena mampu menanamkan nilai, motivasi, dan inovasi pada bawahannya. Menurut Bass dan Riggio (2021), kepemimpinan transformasional mendorong pengikut untuk melampaui kepentingan pribadi demi kepentingan organisasi. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Rachmawati (2024) yang menunjukkan bahwa kepemimpinan visioner kepala desa berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Kabupaten Malang sebesar 62%. Sementara Abdullah (2021) menambahkan bahwa kepemimpinan yang komunikatif berperan penting dalam membangun kepercayaan publik, terutama dalam pelayanan sosial dan administrasi kependudukan. Dengan demikian, teori kepemimpinan dapat dijadikan kerangka analisis untuk memahami bagaimana perilaku, gaya, dan strategi kepala desa berdampak terhadap mutu pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat.

Konsep *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik menjadi landasan teoritis penting dalam membahas hubungan antara kepemimpinan dan pelayanan publik di desa. Prinsip *good governance* meliputi partisipasi, akuntabilitas, transparansi, efektivitas, efisiensi, dan supremasi hukum. Dalam konteks pemerintahan desa, kepala desa diharapkan menjadi agen perubahan yang mengimplementasikan prinsip-prinsip tersebut dalam setiap aspek pelayanan. Arifin (2024) menegaskan bahwa penerapan prinsip *good governance* di tingkat desa mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mengurangi potensi penyimpangan anggaran publik. Selaras dengan itu, Fitriani (2024) menemukan bahwa digitalisasi pelayanan publik di desa-desa Jawa Timur berkontribusi besar terhadap transparansi dan pengawasan publik karena masyarakat dapat mengakses informasi layanan secara daring. Berdasarkan teori ini, kepemimpinan kepala desa yang demokratis, transparan, dan berorientasi pada pelayanan merupakan syarat utama terciptanya pemerintahan desa yang baik dan berintegritas sebagaimana diamanatkan oleh Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan empiris yuridis, yaitu pendekatan yang menelaah bagaimana hukum dilaksanakan dalam praktik kehidupan masyarakat, khususnya dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa. Pendekatan ini dipilih karena

permasalahan yang dikaji tidak hanya menyangkut norma hukum tertulis, tetapi juga bagaimana implementasi Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diterapkan oleh kepala desa dalam praktik pemerintahan (Sutrisno, 2021). Pendekatan empiris memungkinkan peneliti untuk memahami kesenjangan antara norma dan realitas sosial hukum di lapangan (Hidayat, 2023).

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yang bertujuan menggambarkan fenomena kepemimpinan kepala desa dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Bongkot. Melalui metode ini, data dikumpulkan dan diuraikan secara sistematis untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang perilaku aparatur desa dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Fauziah, 2024). Fokus utama penelitian diarahkan pada bentuk kepemimpinan partisipatif, komunikasi birokratis, serta tanggung jawab pelayanan publik yang berlandaskan asas transparansi dan akuntabilitas.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan kepala desa, perangkat desa, serta masyarakat penerima layanan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, dan jurnal ilmiah terkait pelayanan publik (Rizki & Sulastris, 2024). Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif melalui proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan dengan mengacu pada teori kepemimpinan publik dan konsep pelayanan prima (Rahman, 2025).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di Desa Bongkot, kepemimpinan kepala desa memiliki pengaruh signifikan terhadap pola pelayanan publik, terutama dalam aspek koordinasi, komunikasi, dan partisipasi masyarakat. Kepala desa Bongkot menunjukkan gaya kepemimpinan yang cenderung partisipatif dengan membuka ruang aspirasi masyarakat melalui musyawarah desa (musdes) dan forum diskusi publik. Hal ini sesuai dengan teori kepemimpinan transformasional, yang menekankan peran pemimpin dalam menginspirasi dan memberdayakan bawahannya untuk mencapai tujuan pelayanan (Putra, 2022). Selain itu, implementasi kepemimpinan partisipatif terbukti meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi dan mempercepat respon terhadap kebutuhan masyarakat desa (Anwar & Sari, 2023).

Dalam konteks Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kepala desa bertindak sebagai penyelenggara utama pelayanan dasar bagi masyarakat desa. Artinya, setiap kebijakan dan keputusan kepala desa harus mencerminkan asas keterbukaan, akuntabilitas, dan keadilan. Hasil observasi menunjukkan bahwa kepala desa Bongkot menerapkan prinsip transparansi dalam proses administrasi publik, seperti publikasi anggaran desa dan prosedur pelayanan melalui papan informasi di kantor desa. Praktik ini sejalan dengan penelitian Wulandari (2024), yang menemukan bahwa keterbukaan informasi publik di desa menjadi indikator kuat peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan kepala desa yang komunikatif dan kolaboratif berbanding lurus dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Kinerja perangkat desa meningkat ketika kepala desa berperan sebagai fasilitator, bukan sekadar pengendali kebijakan. Dalam hal ini, kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan (*service-oriented leadership*) berperan penting dalam membangun etos kerja dan tanggung jawab kolektif aparatur desa (Nuraini, 2023).

Secara empiris, masyarakat Desa Bongkot menilai bahwa pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan berjalan cepat dan ramah. Hal ini didukung oleh adanya sistem digital sederhana berbasis aplikasi internal desa. Keberhasilan tersebut menunjukkan penerapan prinsip responsivitas pelayanan, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 4 huruf d Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa setiap penyelenggara wajib memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian Fitria dan Lestari (2024) juga menegaskan bahwa kepemimpinan yang responsif terhadap dinamika sosial desa berperan besar dalam menciptakan kepuasan publik terhadap pelayanan (Fitria & Lestari, 2024).

Meski terdapat kemajuan dalam beberapa aspek, penelitian ini juga menemukan sejumlah kendala yang menghambat efektivitas kepemimpinan kepala desa Bongkot dalam mewujudkan pelayanan publik berkualitas. Tantangan tersebut antara lain keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya kapasitas aparatur, dan kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, birokrasi internal desa masih menghadapi persoalan klasik berupa tumpang tindih kewenangan antara kepala desa dan perangkatnya (Rahmadani, 2022).

Dari perspektif teori administrasi publik, kondisi tersebut menggambarkan lemahnya penerapan prinsip *good governance* di tingkat desa, terutama dalam aspek efisiensi dan akuntabilitas. Dalam teori yang dikemukakan oleh Osborne & Gaebler (dalam adaptasi penelitian Mutmainah, 2023), kepemimpinan desa idealnya bersifat “*enterprising government*,” yaitu pemerintahan yang kreatif, berorientasi pada hasil, dan melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses pelayanan (Mutmainah, 2023). Fakta di lapangan

menunjukkan bahwa sebagian besar perangkat desa Bongkot masih bekerja secara konvensional dan belum sepenuhnya memahami makna pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dalam implementasinya, kepala desa Bongkot telah berupaya menerapkan asas-asas pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009, antara lain asas kepastian hukum, keterbukaan, efisiensi, dan keadilan. Berdasarkan hasil wawancara dengan perangkat desa, setiap prosedur pelayanan diatur secara tertulis dan dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran hukum dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan regulasi nasional (Kusuma, 2021).

Namun, ditemukan pula bahwa penerapan asas efisiensi belum optimal karena masih terdapat proses administrasi yang bergantung pada kepala desa secara langsung. Menurut teori manajemen pelayanan publik, desentralisasi tugas kepada perangkat yang kompeten menjadi kunci agar pelayanan berjalan cepat dan efektif (Puspitasari, 2022). Dalam konteks empiris, lemahnya pendelegasian wewenang dapat menyebabkan overload pekerjaan di tingkat pimpinan desa, yang berpotensi menghambat efektivitas pelayanan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa kepala desa Bongkot berperan sebagai agen perubahan sosial (*social change agent*), terutama dalam membangun budaya pelayanan yang ramah dan berbasis kebutuhan warga. Melalui inovasi pelayanan berbasis komunitas, seperti “Jumat Pelayanan Keliling,” pemerintah desa berupaya mendekatkan layanan kepada masyarakat di dusun-dusun terpencil. Inovasi tersebut menunjukkan bahwa kepemimpinan yang adaptif dapat menjadi pendorong reformasi pelayanan publik di desa (Setiawan, 2024).

Secara teoretis, hal ini selaras dengan teori kepemimpinan adaptif Heifetz, yang menekankan pentingnya kemampuan pemimpin untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan sosial dan administratif (Heifetz dalam Wahyudi, 2023). Kepala desa yang mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat akan lebih mudah membangun kepercayaan publik, meningkatkan partisipasi warga, serta menciptakan sistem pelayanan yang berkelanjutan.

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah keterkaitan erat antara gaya kepemimpinan kepala desa dan tingkat akuntabilitas pelayanan publik. Kepala desa Bongkot telah menerapkan mekanisme pelaporan berkala dan sistem evaluasi kinerja berbasis hasil musyawarah desa. Akuntabilitas publik diwujudkan melalui penyampaian laporan keuangan dan hasil pembangunan kepada masyarakat secara terbuka setiap akhir tahun anggaran. Hal ini sesuai dengan prinsip akuntabilitas publik yang diatur dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Farida, 2024).

Penelitian empiris lain oleh Handayani (2023) menunjukkan bahwa kepala desa yang menerapkan sistem monitoring dan evaluasi internal lebih mampu meningkatkan efisiensi serta menurunkan potensi penyalahgunaan wewenang (Handayani, 2023). Di Desa Bongkot, penerapan sistem evaluasi berbasis partisipatif telah memberikan efek positif terhadap kepercayaan masyarakat dan memperkuat citra kepala desa sebagai pemimpin yang jujur dan bertanggung jawab.

Dari keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan kepala desa Bongkot memiliki pengaruh yang nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun, efektivitas tersebut sangat bergantung pada sejauh mana pemimpin desa memahami peran hukumnya sebagai pelaksana undang-undang dan fasilitator pelayanan masyarakat. Diperlukan penguatan kapasitas kepemimpinan berbasis hukum dan teknologi, agar prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 dapat diimplementasikan lebih konsisten (Yuliana, 2025).

Secara teoretis, hasil ini memperkuat teori kepemimpinan pelayanan publik yang menempatkan pemimpin sebagai pelayan masyarakat, bukan penguasa administratif. Kepemimpinan desa yang efektif adalah kepemimpinan yang mampu mengintegrasikan nilai-nilai hukum, etika birokrasi, dan kebutuhan riil warga dalam satu sistem pelayanan (Sukmono & Dewi, 2025). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Bongkot dapat dijadikan model bagi desa lain dalam mengimplementasikan prinsip pelayanan publik berbasis kepemimpinan visioner dan akuntabel.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Bongkot, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan kepala desa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala desa Bongkot cenderung bersifat partisipatif dan adaptif, yang ditunjukkan melalui keterbukaan komunikasi, pelibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, serta transparansi dalam pengelolaan administrasi publik. Kepemimpinan yang demikian mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa dan memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Penerapan prinsip-prinsip yang diatur dalam Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, seperti asas keterbukaan, akuntabilitas, dan keadilan, telah berjalan cukup baik meskipun masih terdapat kendala dalam aspek efisiensi dan pemanfaatan teknologi. Kepala desa berperan sebagai penggerak utama dalam membangun budaya pelayanan yang

responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sekaligus menjadi agen perubahan sosial yang mampu mengintegrasikan nilai hukum, etika birokrasi, dan inovasi pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik di tingkat desa sangat ditentukan oleh kualitas kepemimpinan kepala desa, baik dalam aspek manajerial maupun moralitas publik.

Saran

Untuk meningkatkan efektivitas kepemimpinan kepala desa dalam pelayanan publik, disarankan agar kepala desa memperkuat kapasitas manajerial dan kompetensi digital aparatur desa melalui pelatihan berkelanjutan. Pemerintah daerah juga perlu memberikan pendampingan teknis terkait implementasi prinsip-prinsip pelayanan publik agar sesuai dengan regulasi yang berlaku. Selain itu, mekanisme evaluasi dan pengawasan berbasis partisipasi masyarakat perlu diperkuat agar tercipta pelayanan yang lebih transparan dan akuntabel.

Kedepannya, Desa Bongkot dapat menjadi model praktik baik dalam pengembangan tata kelola pelayanan publik berbasis kepemimpinan visioner dan kolaboratif. Pemerintah desa perlu terus berinovasi dalam penyediaan layanan, khususnya melalui pemanfaatan teknologi informasi, sehingga pelayanan publik tidak hanya memenuhi ketentuan hukum, tetapi juga mampu memberikan kepuasan dan keadilan bagi seluruh masyarakat desa.

DAFTAR REFERENSI

- Anwar, S., & Sari, D. (2023). Kepemimpinan partisipatif dan efektivitas pelayanan publik di desa. *Jurnal Administrasi Desa dan Pembangunan*, 9(1), 33–47. <https://doi.org/10.30737/interaksi.v1i1.5174>
- Fauziah, L. (2024). Kepemimpinan kepala desa dalam perspektif pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 8(1), 34–47.
- Farida, L. (2024). Akuntabilitas publik di era pemerintahan desa modern. *Jurnal Akuntabilitas dan Tata Kelola Pemerintahan*, 8(3), 44–57.
- Fitria, N., & Lestari, D. (2024). Responsivitas kepemimpinan dalam pelayanan publik desa. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 12(1), 40–52.
- Handayani, N. (2023). Monitoring dan evaluasi kinerja pemerintah desa. *Jurnal Reformasi Pemerintahan Desa*, 9(2), 70–85.
- Hidayat, M. (2023). Implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik dalam pemerintahan desa. *Jurnal Hukum dan Masyarakat*, 9(2), 55–66.
- Kusuma, A. (2021). Implementasi asas pelayanan publik di desa. *Jurnal Hukum dan Pelayanan Publik*, 6(1), 12–25. <https://doi.org/10.51517/jhttp.v6i2.262>

- Mutmainah, R. (2023). Konsep enterprising government di era otonomi desa. *Jurnal Administrasi dan Inovasi Publik*, 10(2), 21–34.
- Nuraini, H. (2023). Service-oriented leadership dalam pelayanan publik. *Jurnal Manajemen dan Birokrasi*, 11(2), 54–68. <https://doi.org/10.38156/gjkmp.v2i1.32>
- Puspitasari, M. (2022). Efisiensi dan desentralisasi dalam manajemen pelayanan publik desa. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 9(2), 77–90.
- Putra, R. (2022). Kepemimpinan transformasional dalam pemerintahan desa. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Lokal*, 8(2), 45–59.
- Rahmadani, I. (2022). Hambatan birokrasi pemerintahan desa dalam pelayanan publik. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 7(3), 90–104.
- Rahman, T. (2025). Analisis empiris pelayanan publik di era otonomi desa. *Jurnal Governance dan Reformasi Birokrasi*, 10(1), 22–38.
- Rizki, P., & Sulastri, N. (2024). Metodologi penelitian empiris hukum pemerintahan. *Jurnal Kajian Kebijakan Publik*, 11(2), 77–89.
- Setiawan, T. (2024). Kepemimpinan adaptif dan inovasi pelayanan desa. *Jurnal Kepemimpinan dan Reformasi Birokrasi*, 11(1), 22–38.
- Sukmono, A., & Dewi, P. (2025). Integrasi nilai hukum dan etika dalam kepemimpinan desa. *Jurnal Etika dan Hukum Publik*, 13(1), 15–28.
- Sutrisno, A. (2021). Pendekatan empiris dalam penelitian hukum. *Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, 7(1), 12–23.
- Wahyudi, R. (2023). Adaptive leadership dalam pemerintahan lokal. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 55–69.
- Wulandari, F. (2024). Transparansi informasi publik dalam pemerintahan desa. *Jurnal Governance Desa*, 10(1), 18–30.
- Yuliana, E. (2025). Kepemimpinan berbasis teknologi dalam pelayanan publik desa. *Jurnal Inovasi Pemerintahan*, 12(1), 30–46.