

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada masa reformasi ini, Indonesia mengalami perubahan seperti munculnya tuntutan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik. Hal itu merupakan jawaban terhadap persoalan krisis multidimensi saat ini. Pemerintahan yang baik merupakan suatu konsep tentang penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis, sehat, bersih, dan efektif untuk mewujudkan cita-cita bangsa, yaitu terbentuknya suatu masyarakat madani. Hal ini dipertegas dengan adanya ketetapan MPR Nomor VII/MPR/2001 bab IV butir 9 yang menyebutkan bahwa terwujudnya penyelenggaraan negara yang professional harus transparan, akuntabel, memiliki kredibilitas, bebas korupsi, kolusi, nepotisme serta peka, dan tanggap terhadap kepentingan aspirasi rakyat diseluruh wilayah negara, termasuk daerah terpencil dan perbatasan. Selain itu, berkembangnya transparansi dalam budaya perilaku serta aktivitas politik dan pemerintahan.

Terselenggaranya pemerintahan yang baik merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dalam bernegara. Dalam hal ini, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat dan jelas. Hal tersebut akan membuat penyelenggaraan pembangunan pemerintahan dapat berlangsung secara bersih, dan bertanggung jawab, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Agenda aksi reformasi pemerintahan dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik di Indonesia menurut Tjokroamidjojo dalam Sedarmayanti (2012: 8) mengemukakan bahwa:

Reformasi dalam bidang administrasi publik perlu diarahkan pada peningkatan profesionalisme birokrasi pemerintah dalam rangka meningkatkan pengabdian umum, pengayoman dan pelayanan publik.

**Agasi Anwar, 2014**

***Kinerja Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Birokrasi Pemerintahan Desa Cikaum Timur Kecamatan Cikaum Kabupaten Subang***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Reformasi yang juga penting salah satunya adalah perubahan dari pola sentralisasi ke desentralisasi. Bukan dalam rangka separatisme atau federalisme.

Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan adanya pembenahan pemerintahan dalam meningkatkan pemerintahan yang lebih baik. Oleh karena itu, pemerintah menyelenggarakan otonomi daerah seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang mengatur kewenangan daerahnya sendiri dari mulai pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota termasuk desa sebagai lembaga pemerintahan terkecil dibawahnya.

Desa sebagai lembaga pemerintahan berperan penting dalam memajukan negara yaitu melalui pemerintahan yang baik dalam peningkatan birokrasi pemerintahan yang bersih, maju, terstruktur dan mempunyai visi dan misi yang jelas. Hal itu bisa dilakukan jika desa tersebut mempunyai prinsip pemerintahan yang baik, terutama dalam hal birokrasi. Profesionalisme birokrasi merupakan salah satu agenda reformasi peningkatan pemerintah untuk menjadi lebih baik. Oleh karena itu, birokrasi pemerintahan yang sehat serta transparan akan dapat mewujudkan kehidupan masyarakat lebih maju, sejahtera, adil, dan makmur. Birokrasi pemerintahan tidak luput dari yang mempunyai wewenang dan kekuasaan yaitu kepala desa sebagai pemimpin yang bertanggungjawab terhadap birokrasi pemerintah desa.

Kepala desa atau pimpinan berperan penting dalam peningkatan pelayanan birokrasi pemerintahan agar mewujudkan kehidupan masyarakat yang maju. Kepala desa merupakan pimpinan suatu instansi pemerintahan. Menurut Kousez dan Ponser (Pasolong, 2011: 116) mengatakan bahwa ciri-ciri pemimpin yang dikagumi adalah:

- a). jujur;
- b). melihat jauh ke depan;
- c). memberikan inspirasi;
- d). cakap
- e). berpikiran adil;
- f). mendukung;
- g). berpikiran luas;
- h). cerdas;
- i). lugas;
- j). berani;
- k). bisa diandalkan;
- l). mau kerjasama;
- m). imajinatif;
- n). peduli;
- o). matang;
- p). punya tekad;
- q). ambisius;
- r). loyal;
- s). bisa mengendalikan diri;
- t). mandiri.

**Agasi Anwar, 2014**

***Kinerja Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Birokrasi Pemerintahan Desa Cikaum Timur Kecamatan Cikaum Kabupaten Subang***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Selain itu, pimpinan mempunyai empat fungsi lainnya menurut Broadwell dalam Sinambela (2006: 102-103) yaitu “merencanakan, mengorganisasi, memimpin dan mengawasi”. Merencanakan berarti pemimpin menentukan arah gerak organisasinya, karena akan sulit diharapkan hasil yang baik jika perencanaannya pun kurang baik. Mengorganisasi berarti pimpinan harus tahu dulu tentang diri orang yang akan ditempatkan tersebut sebaik mungkin, guna mendapatkan orang yang tepat pada pekerjaan yang tepat. Hal ini sangat berarti karena orang yang ditempatkan tersebut merasa puas dan merasa mempunyai kesempatan untuk dihargai. Dengan demikian, dirinya akan memiliki motivasi sebaik mungkin dalam meningkatkan produktifitas kerja.

Memimpin adalah kemampuan seseorang untuk mengilhami bawahan agar dapat bekerja guna mencapai tujuan organisasi. Broadwell (Sinambela, 2006: 103) mengemukakan pemimpin akan sukses jika:

- 1) pemimpin mempunyai kemampuan untuk memaklumi pandangan orang lain;
- 2) pemimpin harus peka terhadap masalah orang lain;
- 3) pemimpin harus tanggap terhadap apa yang dikatakan bawahan;
- 4) pemimpin harus memiliki kemampuan analisis yang tinggi;
- 5) pemimpin harus mengetahui kelebihan atau kelemahan dan kesalahannya;
- 6) pemimpin harus bersedia menerima tanggung jawabnya.

Terakhir, mengawasi merupakan sesuatu yang cukup menentukan karena dengan mengawasi akan menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan yang direncanakan. Pada dasarnya, pemimpin mengawasi tiga hal, yaitu uang, bahan, dan tenaga kerja. Langkah-langkah yang diperlukan dalam mengawasi yaitu menentukan standar, ukuran hasil atas dasar standar, dan pengambilan tindakan kebaikan jika diperlukan.

Namun kenyataannya, kepala desa pada umumnya belum memperhatikan empat fungsi tersebut yang berakibat pada rendahnya pelayanan birokrasi pemerintahan desa terhadap masyarakat. Kepala desa di Indonesia pada umumnya belum memperhatikan terkait perencanaan yang tepat sasaran. Pengorganisasian

yang tidak semestinya menempatkan jabatan tertentu kepada orang yang tidak ahli dalam bidangnya. Kepala desa kurang memberi contoh kepada bawahan agar menjadi teladan bagi peningkatan kinerja para aparat pemerintahan desa. Kepala desa sebagai pemimpin tidak mengawasi para bawahan agar senantiasa bekerja secara tanggung jawab dan tepat waktu terhadap pekerjaannya.

Lain dari itu, Kabupaten Subang merupakan kabupaten dengan IPM lebih rendah dari Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan data BPS, diketahui bahwa IPM Jawa Barat tahun 2011 mencapai 72,73 poin, sementara IPM Kabupaten Subang hanya pada 70,50 poin. (BPS Jawa Barat Tahun 2012). Nilai pencapaian IPM kabupaten Subang tersebut menggambarkan bahwa masyarakat di Kabupaten Subang belum memiliki akses yang lebih besar terhadap sarana kesehatan, pendidikan, dan perekonomian dibandingkan dengan kabupaten yang lain di Jawa Barat. Oleh karena itu, penulis merasa tertarik untuk meneliti kinerja kepala desa dalam melayani masyarakat berkenaan dengan sarana publik. Penulis mengambil Desa Cikaum Timur di Kecamatan Cikaum karena dianggap mewakili desa-desa yang lain di Kabupaten Subang. Selain itu juga untuk mengetahui kinerja desa dalam tatanan pemerintahan kecamatan baru.

Kinerja kepala desa merupakan faktor penting dalam meningkatkan birokrasi pemerintahan desa. Kinerja kepala desa menjadi faktor keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan birokrasi pemerintah. Hal itu bisa diukur dengan keberhasilan dalam merencanakan, mengorganisasi, memimpin dan mengawasi setiap kebijakan dalam keputusannya. Dampak dari kinerja kepala desa dapat diaktualisasikan ketika menghadapi permasalahan birokrasi pemerintah. Mengutip pernyataan Rourke dalam Engka (2010: 2) bahwa:

Birokrasi adalah sistem administrasi dan pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur, dalam sistem hierarki yang jelas, dilakukan dengan aturan tertulis (*written procedures*), dilakukan oleh bagian tertentu yang terpisah dengan

Agasi Anwar, 2014

*Kinerja Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Birokrasi Pemerintahan Desa Cikaum Timur Kecamatan Cikaum Kabupaten Subang*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

bagian lainnya, oleh orang-orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian di bidangnya.

Dari pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa birokrasi merupakan sistem organisasi yang terstruktur ada aturan yang jelas dan mempunyai visi yang jelas. Kinerja kepala desa sebagai pemimpin pemerintahan desa sangat berperan dalam peningkatan birokrasi agar dapat melayani masyarakat dengan rasa penuh tanggung jawab. Kinerja merupakan unsur terpenting berhasil atau tidaknya seorang pemimpin dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai seorang pemimpin para anggotanya.

Sebuah organisasi pemerintah yang dipimpin oleh pemimpin yang mempunyai kinerja atau kualitas kerja yang baik akan berdampak pada aparat pemerintahan desa dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan penuh rasa tanggung jawab. Hal itu akan menghasilkan pelayanan terhadap masyarakat yang berkualitas. Kinerja kepala desa sebagai pemimpin sangat penting dalam mengontrol birokrasi pemerintahan desa. Kinerja atau prestasi kerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Birokrasi pemerintah menunjukkan bahwa pelayanan birokrasi pemerintah dirasa masih belum optimal. Birokrasi pemerintah desa masih memiliki kekurangan. Permasalahan birokrasi jika ditelusuri lebih jauh, yaitu belum optimalnya pelayanan birokrasi pemerintah desa yang menjadikan kondisi birokrasi tidak efisien. Umumnya terletak pada struktur, sistem, prosedur dan perilaku para birokrat yang bersumber pada beberapa masalah. Penulis menyimpulkan beberapa masalah birokrasi pemerintahan yang ada di Desa Cikaum Timur, Kecamatan Cikaum, Kabupaten Subang, yaitu:

**Tabel I.I**

NO	MASALAH BIROKRASI PEMERINTAH DESA
----	-----------------------------------

Agasi Anwar, 2014

*Kinerja Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Birokrasi Pemerintahan Desa Cikaum Timur Kecamatan Cikaum Kabupaten Subang*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1	Aparat pemerintah desa belum kreatif dan masih lemah dalam berinovasi karena memang SDM yang masih rendah
2	Sumber daya manusia yang belum memadai, “pemaksaan” dalam berbagai jabatan sehingga kurang maksimal dalam menjalankan tugas
3	Aparatur pemerintah desa belum terampil dalam pelaksanaan berbagai kegiatan operasional, mutu pelayanan jadi rendah
4	Mental melayani masyarakat belum tumbuh pada sebagian besar aparat

Sumber: Hasil wawancara awal dengan beberapa tokoh masyarakat

Kinerja kepala desa sangat dibutuhkan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Kepala desa berperan penting dalam meningkatkan birokrasi pemerintahan agar kemudian hari bisa berjalan lebih baik. Oleh karena itu, kinerja kepala desa sebagai pemimpin birokrasi pemerintahan desa sangat dibutuhkan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut. Hal itu agar tercapai struktur sistem pemerintahan yang bersih, maju, transparan, dan tentunya mampu mensejahterakan masyarakat melalui peningkatan kinerja para aparat pemerintah desa serta mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Maka dari itu, penulis merasa tertarik untuk mengambil judul “KINERJA KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BIROKRASI PEMERINTAHAN DESA CIKAUM TIMUR KEC. CIKAUM KAB. SUBANG” untuk mengetahui kinerja kepala desa dalam meningkatkan pelayanan birokrasi pemerintahan desa yang dirasa masih belum optimal.

## **B. Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Dengan adanya latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat diuraikan permasalahan-permasalahan yang menjadi pokok dalam penelitian ini, yaitu

Agasi Anwar, 2014

*Kinerja Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Birokrasi Pemerintahan Desa Cikaum Timur Kecamatan Cikaum Kabupaten Subang*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

“Bagaimana kinerja kepala desa dalam meningkatkan pelayanan birokrasi Pemerintahan Desa Cikaum Timur, Kecamatan Cikaum, Kabupaten Subang?”

Menyadari persoalan yang begitu luas, maka dirasa perlu pembatasan masalah yang diuraikan dalam pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut.

- 1) Bagaimana kebijakan kepala desa dalam meningkatkan pelayanan birokrasi pemerintahan desa yang dilakukan oleh aparat pemerintahan desa terhadap pelaksanaan tugasnya?
- 2) Bagaimana upaya kepala desa dalam meningkatkan perilaku tanggung jawab aparat pemerintahan desa terhadap tugas-tugasnya?
- 3) Bagaimana upaya kepala desa dalam meningkatkan kompetensi kerja aparat pemerintahan desa yang efisien/efektif dalam melaksanakan tugasnya?
- 4) Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi kepala desa dalam meningkatkan pelayanan birokrasi pemerintahan desa?
- 5) Bagaimana upaya kepala desa dalam menanggulangi hambatan-hambatan tersebut untuk meningkatkan pelayanan birokrasi pemerintahan desa?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dalam sebuah pelaksanaan penelitian tentunya mempunyai tujuan, adapun tujuan itu dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **1. Tujuan umum**

Tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai kinerja kepala desa dalam meningkatkan pelayanan birokrasi Pemerintahan Desa Cikaum Timur, Kecamatan Cikaum, Kabupaten Subang.

#### **2. Tujuan khusus**

- 1) Mengidentifikasi kebijakan kepala desa dalam meningkatkan pelayanan birokrasi yang dilakukan oleh aparat pemerintahan desa terhadap pelaksanaan tugasnya.
- 2) Mendeskripsikan upaya kepala desa dalam meningkatkan perilaku tanggung jawab aparat pemerintahan desa terhadap tugas-tugasnya.

Agasi Anwar, 2014

*Kinerja Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Birokrasi Pemerintahan Desa Cikaum Timur Kecamatan Cikaum Kabupaten Subang*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- 3) Mendeskripsikan upaya kepala desa dalam meningkatkan kompetensi kerja aparat pemerintahan desa yang efisien/efektif dalam melaksanakan tugasnya.
- 4) Mengidentifikasi hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi kepala desa dalam meningkatkan pelayanan birokrasi pemerintahan desa.
- 5) Mengidentifikasi upaya kepala desa dalam menanggulangi hambatan-hambatan tersebut untuk meningkatkan pelayanan birokrasi pemerintahan desa.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Sebuah penelitian harus memiliki manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis. Penelitian ini memiliki manfaat secara teoritis dan praktis yang diuraikan sebagai berikut.

##### **1. Secara teoritis**

Penulis melalui penelitian ini berharap bisa memberikan kontribusi dalam tataran teoritis terhadap dunia pendidikan atau pengembangan keilmuan sebagaimana tujuan yang telah dipaparkan dalam penelitian ini. Pengharapan selalu menjadi yang utama dalam sumbangsih pemikiran/gagasan dalam memperbanyak teori atau fakta-fakta tentang kinerja kepala desa dalam meningkatkan pelayanan birokrasi pemerintahan desa. Kemudian penulis berharap untuk bisa memberikan masukan, ide terhadap ilmu-ilmu yang berkaitan erat dengan manajemen sumber daya manusia, sistem pemerintahan desa, sistem pemerintahan daerah dan lain sebagainya.

##### **2. Secara praktis**

Selain secara teoritis, penelitian ini juga mempunyai manfaat secara praktis yang diperinci sebagai berikut.

- a) Diketuinya kebijakan kepala desa dalam meningkatkan pelayanan birokrasi yang dilakukan oleh aparat pemerintahan desa terhadap pelaksanaan tugasnya.

Agasi Anwar, 2014

*Kinerja Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Birokrasi Pemerintahan Desa Cikaum Timur Kecamatan Cikaum Kabupaten Subang*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- b) Diketuainya upaya kepala desa dalam meningkatkan perilaku tanggung jawab aparat pemerintahan desa terhadap tugas-tugasnya.
- c) Diketuainya upaya kepala desa dalam meningkatkan kompetensi kerja aparat pemerintahan yang efisien/efektif dalam melaksanakan tugasnya.
- d) Diketuainya hambatan-hambatan yang dihadapi kepala desa dalam meningkatkan pelayanan birokrasi pemerintahan desa.
- e) Diketuainya upaya kepala desa dalam menanggulangi hambatan-hambatan tersebut untuk meningkatkan pelayanan birokrasi pemerintahan desa.

## **E. Pembatasan Istilah**

### **1. Kinerja**

Kinerja merupakan unsur terpenting keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Dengan kinerja, seorang pemimpin mampu menghasilkan yang terbaik atau sebaliknya tergantung dari pemimpin tersebut. Kinerja atau *performance* menurut Moehariono (2011: 162) adalah:

Kinerja didefinisikan sebagai pencapaian hasil atau *the degree of accomplishment*, atau prestasi kerja atau kinerja. Penilaian terhadap kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut dapat dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya. Dalam pemerintahan, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan dan memotivasi birokrat pelaksana untuk melakukan pekerjaan lebih baik lagi.

Kinerja akan memperoleh hasil yang memuaskan bila dikerjakan dengan tepat dan maksimal. Dengan kinerja, seseorang akan terlihat kualitas dan kuantitasnya dalam bekerja. Hal ini akan berakibat pada perkembangan pelayanan birokrasi di pemerintahan tersebut agar berkembang lebih maju. Penilaian berfungsi sebagai introspeksi bagi pegawai agar bekerja seperti seharusnya dalam tingkatan pemerintahan yang terstruktur dan mempunyai visi dan misi.

### **2. Kepala desa**

Agasi Anwar, 2014

*Kinerja Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Birokrasi Pemerintahan Desa Cikaum Timur Kecamatan Cikaum Kabupaten Subang*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kepala desa adalah penyelenggara pengurusan rumah tangga desa dan penyelenggaraan pemerintahan desa, ia wajib melindungi, membela, meningkatkan kesejahteraan dan pengetahuan serta kehidupan penduduk desa, ia mempunyai kedudukan mewakili desa sebagai badan hukum. (Surianingrat, 1992: 81).

Kepala desa merupakan penyelenggara urusan rumah tangga desa. Disamping itu, ia menyelenggarakan urusan-urusan pemerintah. Meskipun ia mempunyai batasan dalam mengambil keputusan, kepala desa tidak dapat menuruti keinginannya sendiri. Dalam membuat peraturan desa, kepala desa harus meminta pendapat masyarakat dalam rapat desa, khususnya mengenai urusan yang sangat penting.

Dengan demikian, kepala desa mempunyai kekuasaan untuk bertindak dalam kemajuan birokrasi pemerintahannya. Hal ini karena kepala desa merupakan penyelenggara yang berhak membawa pemerintahan kearah yang lebih baik.

### **3. Pemerintahan desa**

Pemerintahan desa menurut Simaremare (2010) adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Desa juga adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desa dibiarkan mempunyai wewenang untuk mengurus rumah tangga menurut kehendaknya. Desa adalah suatu lembaga adat yang kemudian diberi dasar hukum. Pemerintahan desa tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, peraturan pemerintah maupun daerah, kebijaksanaan pemerintah maupun

Agasi Anwar, 2014

*Kinerja Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Birokrasi Pemerintahan Desa Cikaum Timur Kecamatan Cikaum Kabupaten Subang*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

daerah, serta kepentingan umum. Desa adalah bagian dari suatu wilayah administratif. Dengan kata lain, setiap wilayah kecamatan dibagi atas desa-desa. Setiap desa hanya menjadi bagian dari satu desa saja.

#### **4. Pelayanan birokrasi**

Pelayanan birokrasi seperti yang dikemukakan oleh Rasyid (Engka, 2010: 94) adalah:

Tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam mana masyarakat kita menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintahan modern pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama.

Keberhasilan seseorang dalam menjalankan fungsi dalam jabatannya akan berdampak positif bagi kemajuan pelayanan birokrasi di pemerintahan desa. Desa didirikan bukan untuk mementingkan dirinya sendiri, akan tetapi desa didirikan untuk melayani masyarakat agar masyarakat mempunyai kreativitas dan berkembang ke arah kemajuan yang lebih baik. Oleh karena itu, dibutuhkan birokrasi yang bersih dan terstruktur untuk mewujudkan hal tersebut.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan diuraikan sebagai berikut.

##### **1. Bab I Pendahuluan**

Dalam bab ini terdapat isi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan istilah, dan sistematika penulisan.

##### **2. Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab II ini menjelaskan mengenai perangkat teoritis dalam berpikir yang berisi konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Konsep yang digunakan dalam penulisan ini adalah konsep yang berkaitan dengan permasalahan yang

akan diangkat yaitu tentang Kinerja kepala desa dalam meningkatkan pelayanan birokrasi Pemerintahan Desa Cikaum Timur, Kecamatan Cikaum, Kabupaten Subang.

### **3. Bab III Metode Penelitian**

Dalam bab ini, peneliti memaparkan bagaimana teknik mencari keotentikan suatu sumber yang berkaitan dengan kajian peneliti. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif.

### **4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini memaparkan hasil penelitian mengenai kinerja kepala desa dalam meningkatkan pelayanan birokrasi Pemerintahan Desa Cikaum Timur, Kecamatan Cikaum, Kabupaten Subang.

### **5. Bab V Kesimpulan dan Saran**

Bab ini merupakan pembahasan terakhir peneliti dalam memberikan suatu kesimpulan dari hasil interpretasi terhadap kajian yang menjadi bahan penelitian. Interpretasi ini disertai dengan analisis peneliti dalam membuat kesimpulan atas jawaban-jawaban dari permasalahan yang dirumuskan dalam suatu rumusan masalah. Bab ini juga berisikan saran dari peneliti yang diajukan kepada berbagai pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini.