



## Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Poto, Kecamatan Moyo Hilir Tahun 2021

Leni Nurul Kariyani<sup>1</sup>, Nurhayatun Nufus<sup>2</sup>, Dedi Supriadi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

E-mail: [Leni.nurul.kariyani@uts.ac.id](mailto:Leni.nurul.kariyani@uts.ac.id), [Nurhayatunnufus1999@gmail.com](mailto:Nurhayatunnufus1999@gmail.com), [dedi.supriadi@uts.ac.id](mailto:dedi.supriadi@uts.ac.id)

Article Info	Abstract
<b>Article History</b> Received: 2022-06-20 Revised: 2022-07-28 Published: 2022-08-19  <b>Keywords:</b> <i>Strategy;</i> <i>Quality;</i> <i>Public Service.</i>	The purpose of this study is to find out how the Village Government's Strategy in Improving the Quality of Public Services at the Poto Village Office. In this study, the author used a qualitative approach, namely to know or describe the reality of the events studied so as to make it easier for the author to obtain objective data in order to know and understand the strategies used in improving the quality of service in the poto village office. The results showed that the Village Government's Strategy in Improving the Quality of Public Service at the Poto Village Office, Moyo Hilir District, is in accordance with the village head's regulation Number 7 concerning the order and implementation of duties and services, regulation Number 8 of 2021 concerning village rules and regulations Number 3 of 2016 concerning the Medium-Term Development Plan (RPJM Desa) for 2021-2026 CHAPTER IV concerning the direction of development policies and strategies in improving quality Service. In an effort to improve the quality of public servants in the poto village office and all village officials provide the best service to provide the facilities needed by the community. Researchers expect the village government in carrying out its duties as a public service in order to maintain professionalism and carry out the rules that have been set in improving the quality of public services and the welfare of the community and with several obstacles in serving the community, it is hoped that the village government can face and find solutions so that they can answer the challenges of the community.
Artikel Info	Abstrak
<b>Sejarah Artikel</b> Diterima: 2022-06-20 Direvisi: 2022-07-28 Dipublikasi: 2022-08-19  <b>Kata kunci:</b> <i>Strategi;</i> <i>Kualitas;</i> <i>Pelayanan Publik.</i>	Adapun tujuan pada penelitian ini: untuk mengetahui bagaimana Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Poto. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Strategi yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor desa poto. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Poto, Kecamatan Moyo Hilir yaitu sesuai dengan peraturan kepala desa Nomor 7 tentang tata tertib dan pelaksanaan tugas dan kewilayaan, peraturan Nomor 8 Tahun 2021 tentang tata tertib dan peraturan desa Nomor 3 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM Desa) tahun 2021-2026 BAB IV tentang arah kebijakan dan strategi pembangunan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor desa poto dan seluruh perangkat desa memberikan pelayanan yang terbaik hingga menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Peneliti mengharapkan kepada pemerintah desa dalam melaksanakan tugas sebagai pelayanan publik agar tetap menjaga profesionalitas serta menjalankan aturan yang telah ditetapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mensejahterakan masyarakat dan dengan adanya beberapa kendala dalam melayani masyarakat, diharapkan pemerintah desa dapat menghadapi dan mencari jalan keluar agar bisa menjawab tantangan dari masyarakat.

### I. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugas harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dalam memperlancar

segala urusan anggota masyarakat, untuk memenuhi tuntutan masyarakat, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah melakukan perbaikan kualitas pelayanan, yang dilakukan dengan meningkatkan kualitas manusianya, manusia memegang peranan sangat penting dalam menentu-

kan baik buruknya pelayanan yang diberikan, menyikapi dari fenomena pemerintahan di era reformasi dengan penerapan otonomi daerah yang mengedepankan konsep desentralisasi yang memberikan daerah untuk mengembangkan daerahnya yang sejalan dengan banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan public yang berkualitas, walaupun bervariasi tuntutan masyarakat akan memenuhi keinginannya dan kesejahteraan.

Sejalan dengan munculnya pandangan masyarakat terhadap rendahnya kinerja birokrasi pelayanan public, terutama perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan nilai-nilai moral kepada masyarakat diberbagai bidang, hal ini terkait dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public, maka birokrasi pemerintahan terus menerus melakukan reformasi diri demi menunjang program manajemen aparatur Negara berbasis kinerja. Reformasi birokrasi pemerintahan yang mengarah pada perbaikan tata kelola pemerintah yang efektif prima dimasa depan, sejak itu mulai digulirkan reformasi birokrasi khususnya birokrasi pelayanan public di lingkungan departemen/lembaga. Manajemen pelayanan public di era otonomi semakin mempermudah ruang gerak masing-masing daerah untuk melakukan upaya perbaikan layanan. Pengalaman beberapa daerah yang berhasil memanfaatkan dan mengembangkan system pelayanan public terpadu diakui telah memberikan dampak yang cukup signifikan baik terhadap perbaikan kualitas manajemen layanan public pemerintah daerah maupun meningkatkan pendapatan daerah dan perbaikan kualitas hidup masyarakat, di sisi lain, pemerintah pusat tetap memiliki kendali atas keberlangsungan pemerintah daerah tersebut secara terintegrasi yang selanjutnya akan ditindaklanjuti dalam perencanaan peningkatan kualitas layanan public nasional. Seiring semaraknya geliat pemerintah daerah dalam mendorong system pelayanan terpadu, pemerintah perlu mengupayakan system informasi terstadarisasi yang dapat menjangkau semua daerah khususnya dalam pelayanan perizinan nasional. Oleh karena itu, pemerintah pusat, khususnya kementerian pendayagunaan Aparatur Negara berupaya membangun system pelayanan public terpadu agar informasi perkembangan dari pemda dapat terintegrasi dan terjangkau oleh semua kalangan masyarakat. Lebih jauh, pemerintah terus-menerus berupaya memb-

angun sistem pelayanan perizinan bidang ekonomi sebagai portal nasional.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, bahwa desa memiliki hak asal usul dan hak tradisional dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat dan berperan mewujudkan cita-cita kemerdekaan berdasarkan Undang-Undang Tahun 1945; bahwa dalam perjalanan keterangan Republik Indonesia, Desa telah berkembang dalam berbagai bentuk sehingga perlu dilindungi dan diberdayakan agar menjadi kuat, maju, mandiri, dan demokratis sehingga dapat menciptakan landasan yang kuat dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Dalam hal ini masyarakat desa yang merupakan pelanggan pelayanan public, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan public yang profesional sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah desa adalah bagaimana dalam memberikan pelayanan public yang mampu memuaskan masyarakat itu sendiri, pelayanan public menjadi keharusan bagi pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakatnya baik itu secara langsung maupun secara bertahap.

Dari beberapa uraian di atas peneliti merumuskan beberapa alasan sehingga masalah ini layak diteliti. **Pertama**, dari sebagian perangkat desa belum sepenuhnya memadai baik itu pelayanan terhadap administrasi desa maupun pelayanan dalam meningkatkan fasilitas fisik serta perlengkapan sarana dan prasarana yang memadai. **Kedua**, dalam pandangan peneliti bahwa dalam peningkatan pelayanan public di Desa Poto masih memiliki kekurangan baik itu terbatasnya kemampuan pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan public maupun lambatnya pertumbuhan bekerja secara efisien. **Ketiga**, penelitian ini juga belum pernah diteliti oleh peneliti manapun di Kabupaten Sumbawa khususnya berkaitan dengan strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Saya rasa ini juga menjadi suatu hal yang penting karena bisa dijadikan rujukan berkaitan dengan bagaimana pelayanan publik di ruang lingkup pemerintah desa.

## II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, metodologi adalah proses, prinsip dan

prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban” (prasanti, 2018). Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah Wawancara, Observasi dan Dokumentasi.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Poto Kecamatan Moyo Hilir Kabupaten Sumbawa

Desa poto memiliki strategi internal yang mereka buat antara lain peraturan kepala desa nomor 7 tahun 2021 tentang tata tertib pelaksanaan tugas kewilayaan dan peraturan kepala desa poto Nomor 8 Tahun 2021 tentang tata tertib. Dimana strategi pemerintah desa poto juga terdapat dalam turunan RPJM desa (Rencana Jangka Menengah) tahun 2021-2026 BAB IV Tentang arah keebijakan dan startegi pembangunan desa dalam Meningkatkan kualitas pelayanan public, adapun stretegi-staregi yang digunakan antara lain:

##### a) Strategi inti

Mengenai strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan inti atau pencapaian yang harus dilakukan tentang visi misi adanya kerja sama yang baik antara sesama staff mulai dari kepala desa hingga staff lain nya .dalam RPJM(Rencana Pembangunan Jangka Menegah) dan RKPDes yang disusun secara bersama dan dijalankan secara bersama sehingga mencapai tujuan yang diinginkan, selain itu juga Aparatur Desa poto disini harus bijak dalam membangun hubungan yang baik antar sesama pegawai maupun dengan masyarakat setempat, sehingga visi misi yang telah disusun dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang telaah dirancang dalam RPJM (Rencana Jangka Menengah) dan ketentuan-ketentuan lainnya yang disusun secara bersama.

##### b) Strategi konsekuensi (*customer strategi*)

Untuk memperlancar kepemimpinan sebagai sebuah organisasi maka dibutuhkan struktur yang terstruktur dengan baik. Pemerintah desa poto juga memiliki fisi misi seperti yang disampaikan oleh Kades diatas dan harus dijalankan dan di ingat terus menerus kepada sesame staff apa bila mulai hilang arah dalam menjalankan tugasnya. Sesame pegawai harus memiliki kerja sama yang baik walaupun kadang ada perbedaan tugas dalam kepemimpinan

namun disinilah kepala desa harus bijak dalam membangun sebuah hubungan yang baik antar sesame staff. Selain itu juga pemerintah desa poto dalam menjalankan tugas dan fungsinya mereka menjunjung tinggi nilai integritas yang sudah disepakati oleh seluruh perangkat desa.

##### c) Staregi Pelanggan

Tingkat pelayanan dalam masyarakat akan berjalan dengan baik apabila kesesuaian pendapat dan juga kerja sama antar sesame staff .pemberdayaan sumber daya aparturnya sumber daya aparatur yang ada di kantor desa poto belum sepenuhnya efektif. Hal ini dikarenakan sebageian dari aparatur desa kualitas kerjanya belum maksimal dalam memberikan pelayanan maka dari itu perlu adanya rapat koordinasi sesama pengawai agar meningkatkan ilmu pengatahuan nya dalam memberikan pelayanan public, selain itu juga pemerintah desa poto dituntut tidak hanya menguasai didalam kantor saja tapi lebih harus meguasai diluar kantor ketika hendak ada masyarakat yang membutuhkan mereka di luar jam bekerja.

##### d) Control *Strategy* (Strategi Pengawasan)

Pemerintah Desa Poto sebagai penyelenggara pelayanan public yang ada dikantor desa poto berjalan dengan efektif dilihat dari pengambilan keputusan dan penyamnpaian informasi yang sangat terbuka kepada masyarakat nya, mereka sangat menghormati warga nya, tidak hanya informasi yang bersifat eksternal informasi internal pu mereka akan tetap menyampaikan.

##### e) Startegi Budaya

Strategi budaya di Desa Poto, Kecamatan Moyo Hilir sudah efektif, hal ini dipengaruhi oleh wawasan sebageian aparatur yang sudah terbuka pada masyarakatnya dan menyamaratakan ketika memberikan pelayanan terhadap masyarakat, selain dari itu juga masyarakat diberi leluasa dalam mendapatkan informasi yang ada di kantor desa poto.

#### 2. Faktor yang Mempengaruhi Pemerintah Desa Poto dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Poto Kecamatan Moyo Hilir Kabupaten Sumbawa

Pemerintah desa dalam memberikan kepuasaan terhadap pelayanannya terhadap

masyarakat berusaha memenuhi indikator kualitas pelayanan yang terdiri atas

a) Bukti Langsung (*tangible*)

Pemerintah desa sangat memperhatikan fasilitas fisik dan kebersihan di kantor desa karena hal tersebut akan sangat menunjang lahirnya kepuasan dari masyarakat. Selain itu masyarakat juga mengakui keseriusan pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan mereka terkait dengan kelengkapan fasilitas dan kebersihan dari kantor itu sendiri sebagai pusat pelayanan masyarakat, tentunya ini menunjang bahwa fasilitas dan kebersihan memberikan dampak kepuasan terhadap masyarakat itu sendiri dengan pelayanan pemerintah desa.

b) Keandalan (*reliability*)

Keandalan, keakuratan serta penepatan janji dari aparatur desa sudah bagus, aparatur desa sudah berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan memuaskan serta sesuai dengan harapan masyarakat, pemerintah desa juga sebagai pemberi pelayanan bertanggung jawab penuh agar masyarakat mendapatkan kepuasan terhadap janji yang disampaikan oleh aparatur desa itu sendiri.

c) Ketanggapan (*responsiveness*)

Adalah berkenaan kesediaan atau kemauan para pelayanan public dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Hal ini tentu berkenaan juga dengan profesionalitas kerja, merespon dan mengerjakan sesegera mungkin permintaan dari masyarakat sesuai dengan keahlian merupakan bukti profesional dalam bekerja.

d) Jaminan (*assurance*)

Pemerintah desa juga sebagai pemberi pelayanan sudah memiliki sikap sopan santun dan lemah lembut serta memperhatikan etika dalam berkomunikasi dengan orang yang dilayani agar tercipta pelayanan yang memuaskan bagi penerima layanan/masyarakat. Masyarakat juga sebagai penerima layanan harus bersikap sama dengan aparatur desa, memiliki etika dalam berbahasa, sopan santun serta menghormati satu sama lain.

e) Empati (*Empathy*)

Pemerintah desa sebagai pemangku kebijakan memiliki rasa kepedulian terhadap apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sangat penting karena akan meningkatkan

daya tanggap terhadap pemberi pelayanan dan penerima layanan.

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Public Di Kantor Desa Poto, Kecamatan Moyo Hilir Tahun 2021 ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pertama, bagaimana Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Public Di Kantor Desa Poto, Kecamatan Moyo Hilir Tahun 2021 yakni: melaksanakan peraturan kepala desa Nomor 7 tahun 2021 tentang tata tertib pelaksanaan tugas dan kewilayahan, peraturan kepala desa Nomor 8 Tahun 2021 tentang tata tertib dan peraturan Desa Nomor 3 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM Desa) tahun 2021-2026 BAB IV Tentang arah kebijakan dan strategi pembangunan desa dalam Meningkatkan kualitas pelayanan public.
2. Kedua, faktor yang mempengaruhi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan public di Kantor Desa Poto, profesional para staff dan kekompakan peralatan di Kantor Desa sudah cukup memadai. Ketiga untuk meningkatkan pelayanan perlu kemampuan dan kerja yang profesional pemerintah Desa Poto demi kelancaran dan kenyamanan bagi masyarakat yang ingin mengurus kebutuhan pribadi di dalam kantor maupun diluar kantor.

##### B. Saran

Dari hasil penelitian di atas, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Kami mengharapkan kepada pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan public agar tetap menjaga profesionalitas serta menjalankan aturan yang telah ditetapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.
2. Dengan adanya kendala dalam melayani masyarakat kami mengharapkan pemerintah desa dapat menghadapinya dan mencari jalan keluar agar bisa menjawab tantangan dari masyarakat.

## DAFTAR RUJUKAN

- Arista, Refalia. (2019) *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang*. Jurnal Ilmiah Ilmu Admibistrasi Negara. Universitas Subang, 6 (4).218
- D.S, Damanhuri. *Korupsi Reformasi Birokrasi Publik dan Masa Depan Ekonomi Indonesia*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia 2006
- Dwiyanto, Agus. *Reformasi Birokrasi Publik*, yogyakarta: UGM Prees, 1999
- Meonir, HAS. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002
- N, Muhadjir, *Metode Penelitian Kebijakan dan Evaluasi Researct: Integrasi Penelitian, Kebijakan dan Perencanaan*, Yogyakarta:Rake Sarasin, 2003
- Nippi, A. T., & M, A. P. (2019). Strategi Pemerintah Desa Dalam Pemberdayaan Kelompok Tani (Studi Kasus Di Desa Siawung Kecamatan Barru Kabupaten Barru). *Meraja Journa*, 2(1), 35-47.
- Peraturan Pemerintah Dalam Negeri No 47 Tahun 2016. *Tentang Administrasi Pemerintahan Desa*. Sekretariat Negara:Jakarta
- Ramlin, Muhammad. *Manajemen Pelayanan Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*. Makasar. Alauddin University Press, 2013.
- Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2004), hlm.106
- Rodalfus, Ali. (2017). *Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Wolonwolu*. Jurnal JUPENK: Media Publikasi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, 2 (1),5.
- Sinambela, Litjan Polta dkk. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Implementasi*. Jakarta:Bumi Askara. 2011.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan RdD*. Bandung: Alfabeta
- .....2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RdD*. Bandung: ALFABETA
- Suharti, Eka. *Kualitas Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011
- Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2014. *Tentang Pemerintah Daerah*:Sektariat Negara:Jakarta