

**STRATEGI PEMERINTAH DESA UNTUK PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK DI DESA**

(Studi Kasus di Desa Tawangargo Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

PELAYANAN PUBLIK



OLEH:

Getrudis Yelina Nina

NIM : 2018210065

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
PROGRAM STUDI PELAYANAN PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2021

RINGKASAN

Riset berikut masuk pada deskriptif kualitatif sedangkan pendekatannya manajemen. Menggunakan data primer dan sekunder. Untuk mengumpulkan data memakai observasi, mewawancarai, dan mendokumentasi. Untuk menganalisa data menggunakan reduksi data, menyajikan data, menganalisa membandingkan, dan menarik kesimpulannya. Dari Hasil riset memaparkan bahwasannya terkait rencana kepala Desa untuk meningkatkan melayani E-ktip di Desa Tawangargo dalam kesimpulannya ialah layanannya untuk berikan pada daerah tidak bertele-tele atau memiliki gambaran terkait kelancaran melayani dengan jelas atau penyampaian pelayanan, disaat terlihat dari Kantor Kelurahan Tawangargo, khususnya kelancaran melayani yang tidak tertukar dan lugas dalam kerangka tersebut pikiran kepada individu yang berurusan dengan E-KTP dan dibentengi oleh persepsi atau persepsi. bahwa pelayanan yang disediakan sederhana atau sederhana dengan interaksi bantuan yang mudah dipahami oleh orang-orang pada umumnya. Unsur pendukung Pemkot dalam mengembangkan teknik bantuan lebih lanjut ialah tenaga ahli, kekompakan antar individu dari otoritas publik, dan kulminasi perangkat keras di kantor kelurahan. prosedur pelayanan untuk memiliki pilihan untuk menangani dan menilai pelayanan apa pun yang harus ditangani dan perbaiki sehingga melayani semakin maju perkembangannya dan lebih sempurna yang diharapkan siapa pun.

Kata Kunci : Strategi Pemerintah Desa, Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan ialah jobdesk paling mendasar dari sosok perangkat sebagai pekerja negara dan pekerja publik. Yang mana pejabat daerah, ia menyarankan agar dalam menyelesaikan kewajibannya ia harus terus berusaha untuk melayani kepentingan daerah dan bekerja dengan setiap masalah individu daerah. Untuk memenuhi kebutuhan daerah setempat, otoritas pemerintah seharusnya memberikan dukungan yang besar. Otoritas publik telah mulai bekerja pada sifat pelayanan, yang selesai dengan bekerja pada sifat orang, orang memainkan peran penting dalam memutuskan apakah pelayanan memberi beruntung atau malang.

Di Indonesia, UUD 1994 memerintahkan Negara untuk terpenuhinya keinginan pokok setiap penduduk atas bantuan pemerintahnya, sehingga kelangsungan suatu kerangka pelayanan tidak sepenuhnya ditentukan oleh manfaat koperasi spesialis publik. Pelayanan seharusnya menjadi bagian dari komponen supaya publik dapat merasakan pemenuhan pada penyelenggaraan pemerintahan yang sudah berikan, pada mewujudkan yang sedemikian, diberikan Peraturan Nomor 25 Tahun 2009 terkait Melayani Negara dan keputusan melaksanakan yang bisa mengaplikasikan agar daerah mendapat melayani dengan kesesuaian asumsi dan apa yang umumnya diantisipasi. dalam kepercayaan Negara sama dengan Peraturan No. 25 Tahun 2009.

Penyelenggaraan E-KTP di Indonesia bagaimanapun bisa dibilang masih buruk karena terdapat penyebab yang bisa memberikan pengaruh, yang mana sudah di paparkan oleh Ahmad Suaedy selaku individu dari Ombudsman RI, ada 6 problematika dengan melayani e-KTP, pertama: penyebab kantor semisalnya, sebagian besar perangkat desanya sudah tua. kedua: aksesibilitas dan sifat prangko KTP elektronik. Kuantitas pengguna yang tidak mempunyai KTP dan hanya

tergantungan dengan kartu identitas kertas standar sering rusak, sobek, atau sampai hilang. ketiga: kantor antrian, hampir di semua kecamatan yang menjadikan sasaran persepsi ORI, mengantre buka pada jam 08.00 WIB. Keempat: listrik di 42 tempat kerja Penduduk dan Pendaftaran Umum di tingkat wilayah dan desa di 33 wilayah, terdapat beberapa tempat yang listriknya sering padam. Kelima: jaringan web masih di berbagai tempat yang akses internetnya belum terstabilkan. terlepas dari kenyataan bahwa itu penting untuk mengirim informasi dari akun, menyetujui dan mengkonfirmasi informasi untuk karakter yang dianggap berbeda. 6: ada pemaksaan dan kemudahan yang melanggar hukum. Kekurangan dalam pelaksanaan KTP elektronik telah membuat berbagai ketentuan otoritatif. Klausula pelarian ini dimanfaatkan oleh banyak individu untuk memanfaatkan keuntungan.

(Sumber: <https://m.viva.co.id/amp/berita/nasional/844652-enam-issue-administration-ktp-elektronik-di-indonesia>. Sampai 15.25 wib 11 november 2021).

Perda No. 6/2014 (Peraturan Desa) menyatakan bahwasannya diantara tujuan dari pedoman desa ialah untuk bekerja pada melayani terbuka untuk jaringan desa. Selain itu, pedoman ulama desa, peningkatan daerah masih ketinggalan dan imigrasi No.1 tahun 2015 terkait aturan listrik dalam pandangan kebebasan awal teritorial, ahli lingkungan dalam skala desa secara lengkap menyatakan bahwa otoritas skala desa terdekat berada di daerah bantuan. . pelayanan organisasi kewargaan, misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP).

(Ahmad Rofik, 2016).

Sebagian dari realitas organisasi otoritas publik saat ini, khususnya pemerintahan di daerah-daerah di bawah pemerintahan terbuka, belum mencapai hasil yang sukses. Hal ini diduga karena pelaksanaan pendampingan belum ditambah, terutama dalam kerangka perilaku dan mentalitas aparat pemerintah yang tidak fokus pada standar moral dalam menyelesaikan kewajibannya. Masih

banyak otoritas pelayanan sebagai pekerja masyarakat yang memandang masalah moral regulasi, khususnya masalah kualitas etika sebagai komponen yang kurang terkait dengan semesta bantuan publik (Muhammad Ramli, 2013).

Sesuai dengan Wahyudi Kumorotomo (2008) bahwa pengertian akhlak pemerintahan ialah membantu terlaksananya standar-standar dalam penyelenggaraan negara dan penyelenggaraan negara yang besar (*great administration*), tak bernoda, dapat diandalkan dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap tugas dan wewenang negara. Perangkat dan listrik otoritas publik dalam melakukan kewajibannya. kehidupan bernegara dan bernegara. salah satu aturan mendasar yang menggambarkan pelayanan yang hebat ialah: tanggung jawab, keterusterangan, transparansi, kerja sama, dan pemolisian yang harus dilakukan organisasi dalam pelayanan siang bolong.

Kemajuan masyarakat yang kuat dengan meningkatnya tingkat pendidikan, informasi dan kemampuan menuntut keterampilan luar biasa dari otoritas pemerintah untuk bekerja pada sifat pelayanan untuk daerah setempat. Alat pemerintah desa ialah instrumen pelayanan sebagai pelaksana pemerintahan yang paling minim. Dalam melaksanakan kewajiban dan kemampuannya, menunjukkan kualitasnya sebagai pekerja daerah dan pekerja negara harus mampu. sebagai pekerja area lokal, otoritas pemerintah desa ialah agen dari area lokal. Dengan kemampuan ganda ini, diyakini bahwa mekanik pemkot akan benar-benar ingin menangani daerah yang dipimpinnya. pemerintah desa yang dibawa oleh kepala oleh lurah mempunyai jobdesk yang menyertainya (Azis, 2016):

1. Menyusun isu-isu pemerintahan dan perbaikan daerah secara mahir dan akuntabel.
2. Menyelesaikan urusan pemerintah yang diberikan oleh Pejabat.

Dengan cara ini, pemerintah desa melakukan unsur-unsur organisasi pemerintahan, penguatan daerah, pelayanan daerah, mengatur kerukunan dan permintaan masyarakat, menjaga kerangka kerja dan kantor publik, dan mendorong pembentukan daerah. Bagaimanapun, apa yang terjadi di tingkat pemerintahan paling rendah, khususnya desa atau kelurahan, benar-benar terjadi banyak kejadian termasuk rendahnya organisasi yang mendukung wajib pajak ke daerah, baik dalam kualitas maupun jumlah.

Otoritas pemerintah desa tidak merasa terpanggil untuk meningkatkan efektivitas dan mengembangkan teknik kerja lebih lanjut. Ada kecenderungan otoritas pemerintah desa untuk tetap menjalankan bisnis seperti biasa, yang mengarah pada pemahaman publik bahwa mengelola pemerintahan desa (pelayanan) berarti mengelola siklus yang kusut meskipun strategi yang menantang untuk disampaikan dengan kepentingan individu dan menjadi produk yang ditukar dengan individu. atau mengumpulkan minat. Gaya eksekutif yang telah diatur tugas (Undertaking terfokus) juga berdampak tidak terbentuknya perwakilan terhadap hasil dan sifat pelayanan publik (Wahyudi Komoroditomo, 2001).

Ketiadaan informasi di daerah terkait kemampuan KTP dan ketidaktahuan inisiatif yang didukung wajib pajak desa, dan ketidaktahuan persyaratan mereka terkait dengan otoritas publik telah membuat orang-orang lokal tidak memiliki kendali yang cukup atas proyek yang dilakukan oleh kepala desa. Pemerintah desa pada menawarkan jenis bantuan kepada daerah pandangannya tidak optimis, kurang responsivitas, kurang bertanggung jawab, dan perspektif negatif lainnya yang menyebabkan minimnya rasa percaya terbuka terhadap otoritas kepala desa. Untuk sementara, daerah setempat tidak boleh menolak untuk berelasi langsung dengan kepala desa sebagai asosiasi pelayanan pada tingkat yang paling rendah.

Prosedur untuk bekerja pada sifat pelayanan publik harus dimungkinkan dengan lebih mengembangkan pelayanan kualitas bantuan, khususnya upaya untuk membatasi kesenjangan antara tingkat pelayanan yang diberikan oleh asosiasi dan asumsi dan keinginan klien (daerah klien lokal). Untuk bekerja pada sifat bantuan ini, dewan harus memiliki opsi untuk menerapkan prosedur eksekutif yang disesuaikan dengan kebutuhan klien dengan pendekatan kontrak penduduk (pemberitahuan pelayanan), yang ialah cara untuk menangani pengiriman bantuan publik yang menemukan klien pelayanan. sebagai fokus pelayanan, menyiratkan bahwa kebutuhan dan kepentingan klien pelayanan harus dilakukan. standar pelayanan yang baik terkait sifat pelayanan publik, dan sifat pelayanan publik berdampak pada pemenuhan daerah.

Tujuan yang ingin dicapai melalui tindakan ini ialah untuk lebih mengembangkan prosedur pelayanan wilayah setempat (cepat, lugas, tepat, mendasar, terlindungi, wajar, dan memiliki kepastian). Selain itu, menambah catatan pemenuhan pemenuhan kebutuhan daerah dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah.

a. 1.2. Rumusan Masalah

Dilatar belakangi pemaparan diatas sehingga munculah permasalahan yang seperti dibawah ini:

1. Bagaimana “rencana kepala desa meningkatkan layanan di Desa Tawangargo kec. Karangploso Kab. Malang?
2. Apa saja faktor yang mendukung dan faktor penghambat rencana kepala desa meningkatkan layanan di Desa Tawangargo Kec. Karangploso Kab. Malang?

b. 1.3.Tujuan Penelitian

1. Rasa ingin tahu rencana kepala desa meningkatkan layanan di Desa Tawangargo kec. Karangploso Kab. Malang

2. Rasa ingin tahu faktor yang mendukung dan faktor penghambat rencana kepala desa meningkatkan layanan di Desa Tawangargo Kec. Karangploso Kab. Malang

1.4. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Harapan yang ingin tercapai, bisa menjadikan bahan pembelajaran yang berikutnya dan sebagai bahan pemikiran untuk pelengkap teori yang arahnya untuk perkembangan ilmu pengetahuan lebih-lebih terkait rencana melayani publik di Desa Tawangargo kec. Karangploso Kab. Malang
- b. Harapannya riset berikut bisa memberikan penambahan informasi untuk minat baca dan juga kepada pihak yang mempunyai kepentingan untuk pengetahuan rencana melayani publik di Desa Tawangargo kec. Karangploso Kab. Malang

2. Manfaat Praktis

- a. Bisa sumbangsih ide-ide dan memperbaiki yang berkaitan dengan rencana melayani publik di Desa Tawangargo kec. Karangploso Kab. Malang
- b. Untuk riset lainnya, bisa memberikan penambahan referensi dan sebagai bacaan terkait rencana melayani publik di Desa Tawangargo kec. Karangploso Kab. Malang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan excellent governance melalui pelayanan publik*. Gajah Mada Universitas Press. Yogyakarta.
- Masrin. 2013 . *Studi Terkait Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Desa Samarinda*. E-Journal Integratif
- Moenir. 2002. *manajemen pelayanan umum indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ramli, Muhammad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*. Makassar: Alauddin University Press.
- Rohman, Abd. 2017. *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: Intelegensi Media
- Sinabela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi* . Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang NO.25 Tahun 2009, Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No.24 Tahun 2013 Terkait Perubahan Atas Undang No. 23 Tahun 2006 Terkait Pelayanan Kependudukan.

C. JURNAL

- Abdussamad, Zuchri dan Amala, Ritmon. 2016. Strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di lingkungan sekretariat daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Manajemen*. Volume XX, No. 02.
- Fachruddin, Imam. 2018. "Strategi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri." *Jurnal Ilmu Sosial dan Pelayanan Negara*. Vol. 2 No. 1.

Maria Stella dan Abd. Rohman. 2019. Strategi pelayanan pelayanan e-ktip dalam kajian kepuasan pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Desa Malang). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol.8 No. 2. ISSN.2442-6962

Suhartini, Eka. 2021. *Kualitas Pelayanan Kaitanya dengan kepuasan konsumen*. Sumatera Barat Volume. XV No.02

Yandri, Lara Indah dan Putri, Tesha Dwi. 2021. Strategi peningkatan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di organisasi perangkat daerah desa pariaman. *jurnal Menara Ilmu*. Vol. XV No.02. ISSN 1693-2617.

D. INTERNET

“Pemerintah Desa”, <http://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintah-Desa> (16 November 2021).

“Pemerintah Desa”, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus Versi Online, <http://kbbi.web.id/pemerintah>. (15 November 2021).

“Strategi”. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kamus versi online*. <http://kbbi.web.id/strategi>. (15 November 2021).

Azis, “Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat”. *Blog Azis*. <http:// tugas- Kuliah. Blogspot.com/2016/06/ contoh- kinerja.html>. (28 Januari 2022)

Dimas, Setiawan. Definisi Strategi, *Blog Setiawan Dimas*.<http://definisimu.blogspot.co.id/2012/11/definisi-strategi>. (15 Januari 2022)

Rofik, Ahmad. “Pelayanan Publik Desa”, *Blog Ahmad Taufik*. <http://kedesa.id/id-ID/forums/topic/pelayanan-publik-desa/Kedesa.html>. (20 Maret 2022).