

**STRATEGI PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA KUMUN HILIR  
KECAMATAN KUMUN DEBAI  
KOTA SUNGAI PENUH**

**AIDIL PUTRA, NANIK MANDASARI, MASON**

**STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh**

Email:

[aidilputra0202@gmail.com](mailto:aidilputra0202@gmail.com)

[nanikmandasari@gmail.com](mailto:nanikmandasari@gmail.com)

[mason@gmail.com](mailto:mason@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Science study program, Nusantara Sakti School of State Administrasion (STIA-NUSA) Sungai Penuh. Village Government Strategies in Improving Public Services in Villages Kumun Hiir Kecamatan Kumun Debai Kota Sungai Penuh. The purpose of the study is to determine the Village Government's Strategy in Improving the Quality of Public Services in Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Kota Sungai Penuh. This research uses descriptive qualitative research with the technique of Snowball Sampling and data collection techniques using interviews and literature, while the indicators used are based on sources Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011 :6) Namely Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Equality of Rights, and Balance and Obligations .The results of the study indicate that public services in Desa Kumun Hilir has not been running well or has not been effective, this is because there is still a lack of supervision from the Village Head and the Village apparatus Kumun Hilir still don't understand or don't understand about Undang-Undang Number 25 year 2009 about Public Service. Based on Data Analysis to achieve the Quality of Public Services or Strategies carried out by the Village Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai Kota Sungai Penuh by means of the Village Head must carry out strict supervision of all village apparatus by evaluating one by one every month on all village apparatus in the village Kumun Hilir and all village officials in Village government Kumun Hilir to study, explore and understand Undang-Undang Number 25 year 2009 about Public Service.*

*Keywords: Strategies, Quality, Public Service*

## ABSTRAK

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Nusantara Sakti (STIA-NUSA) Sungai Penuh. Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai Kota Sungai Penuh. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Kota Sungai Penuh. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik *Snowball Sampling* dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kepustakaan, sementara indikator yang digunakan berdasarkan sumber Litjan Sinambela, dkk (2011 :6) Yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan dan Kewajiban. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Desa Kumun Hilir belum berjalan dengan baik ataupun belum efektif, hal ini dikarenakan masih kurangnya pengawasan dari Kepala Desa dan aparatur Desa Kumun Hilir masih belum mengerti ataupun belum memahami tentang Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan Analisis Data untuk mencapai Kualitas Pelayanan Publik ataupun Strategi yang dilakukan Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai Kota Sungai Penuh dengan cara Kepala Desa harus melakukan pengawasan yang ketat terhadap seluruh aparatur desa dengan cara melakukan evaluasi satu persatu setiap bulan terhadap seluruh aparatur desa yang ada di Desa Kumun Hilir dan seluruh aparatur desa dalam Pemerintah Desa Kumun Hilir agar mempelajari, mendalami dan memahami Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**Kata Kunci :** Strategi, Kualitas, Pelayanan Publik

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 latar Belakang

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang desa menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Selanjutnya Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi No. 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala desa, secara rinci menyebutkan bahwa kewenangan lokal berskala Desa di bidang pelayanan dasar misalnya “(a) pengembangan pos kesehatan Desa dan Polindes; (b) pengembangan tenaga kesehatan Desa; (c) pengelolaan dan pembinaan Posyandu melalui; (d) pembinaan dan pengawasan upaya kesehatan tradisional; (f) pembinaan dan pengelolaan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD);”. Pelayanan administrasi kewarganegaraan seperti pengantar akte kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Pembuatan akta jual beli tanah, maupun administrasi usaha tidak secara tegas disebutkan dalam Peraturan ini atau sudah diatur oleh peraturan lain.

Pemerintah Desa merupakan organisasi pemerintah di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah desa dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas di dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai

dengan harapan masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah desa diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan terpaksa harus mahal, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Dengan demikian pemerintah desa merupakan ujung tombak dari pembangunan dimana pemerintah desa merupakan instansi pemerintahan yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menerapkan segala aspirasi dari masyarakat. Melalui pelaksanaan pelayanan publik di desa yang baik diharapkan pemerintah desa mampu untuk menyelenggarakan pemerintahan secara baik, agar pemerataan pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana secara optimal. Pembangunan nasional yang multi dimensi secara pengelolaannya melibatkan segenap aparat pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah bahkan sampai ditingkat desa.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mengacu dari definisi tersebut, maka pelayanan publik tentunya tidak lepas dari kepentingan publik. Pemerintah desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya, efektivitas dan efisiensinya. Kualitas aparat pemerintah tercermin dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan beban tugas masing-masing.

Menyikapi fenomena pemerintahan di era reformasi dengan penerapan otonomi daerah yang mengedepankan konsep desentralisasi yang memberikan kesempatan daerah untuk mengembangkan daerahnya sejalan dengan semakin banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, walaupun bervariasi tuntutan masyarakat akan memenuhi keinginannya akan kesejahteraan.

Sejalan dengan itu, dalam penyelenggaraan pemerintahan tidak terlepas dari bagaimana hubungan antara pemerintah dengan yang diperintah, hubungan ini tidak terlepas dari suatu proses penyelenggaraan pemerintahan yang benar-benar menunjukkan suatu tanggung jawab yang besar terhadap masyarakat yang dipimpinnya, guna mewujudkan suatu pemerintahan yang baik perlu adanya

peningkatan kesejahteraan masyarakat salah satunya dalam proses pelayanan publik.

Pelayanan Pemerintah Desa Kumun Hilir berdasarkan pra penelitian dan informasi dari masyarakat masih ditemukan hambatan dan juga masih adanya keluhan dari masyarakat, seperti pelayanan dalam pembuatan surat-menyurat seperti surat keterangan tidak mampu masih banyak ditemui keluhan dari masyarakat dikarenakan aparatur desa sering tidak berada di kantor desa disaat jam kerja, sehingga masyarakat harus datang ke rumah kepala desa, contoh lainnya masih banyak masyarakat yang mengeluh dalam proses pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sangat berbelit-belit dan menunggu waktu yang lama dengan alasan masih dalam proses pembuatan.

Sejauh ini sistem pelayanan di Desa Kumun Hilir masih belum efektif sehingga masih terjadinya tumpang tindih antara masyarakat dengan pemerintah desa, dikarenakan sistem pelayanan tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan yang diinginkan masyarakat pada umumnya. Seperti pelayanan rutin, dan masih kurang responnya petugas pelayanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan, sehingga warga menjadi kebingungan karna tidak semua warga tahu bagaimana prosedur dan tahapan alur pelayanan.

Beberapa fakta dilapangan masih ditemukan adanya keluhan mengenai pelayanan publik, salah satunya disebabkan karena kurang disiplinnya aparatur desa. Pelayanan publik yang diberikan masih sering terkendala oleh kecepatan waktu aparatur Desa Kumun Hilir dikarenakan masih ada beberapa oknum aparatur desa sering membolos pada saat-saat jam kerja.

Sarana dan prasarana yang tersedia di Desa Kumun Hilir belum memadai, baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya seperti ruang tunggu yang kurang memadai dan kurangnya jumlah tempat duduk sehingga menyulitkan warga yang akan mendapatkan pelayanan.

Dari permasalahan yang ada maka Pemerintah Desa Kumun Hilir dituntut untuk menerapkan berbagai strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu solusi strategi Pemerintah Desa dalam menjawab tantangan tersebut adalah Kepala Desa harus melakukan pembinaan, pengawas ketat dan pengarah kepada seluruh aparatur desa terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dan juga Pemerintah Desa harus memiliki kemampuan dalam memberikan bimbingan, pengarah yang jelas kepada masyarakat dalam setiap pelayanan yang diberikan. Melalui strategi tersebut diharapkan Pemerintah Desa dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengatasi masalah-masalah yang terjadi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di desa. Untuk itu pemerintah Desa Kumun Hilir sudah sepantasnya menyiapkan konsep strategi tersebut sehingga mampu memberikan rasa puas kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga kualitas pelayanan publik yang ada di Desa Kumun Hilir bisa berjalan dengan baik.

Oleh karena itu, dengan melihat hal tersebut penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai Kota Sungai Penuh”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dalam hal ini pelayanan masyarakat sangat dibutuhkan di kehidupan masyarakat, baik buruknya kualitas pelayanan akan dilihat dari Pemerintah Desa. Hal inilah yang menarik perhatian penulis untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang timbul. Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka peneliti mengidentifikasi masalah penelitian, sebagai berikut:

1. Pelayanan Pemerintah Desa Kumun Hilir masih belum maksimal dan belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga masih ada keluhan masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan.
2. Kualitas sumber daya aparatur yang dimiliki di Desa Kumun Hilir masih rendah dibuktikan dengan tingkat pendidikan aparat sebagian besar lulusan SMA.
3. Aparatur desa masih sering pulang lebih awal dari jam pulang kerja yang telah ditentukan dengan alasan bahwa pekerjaannya dianggap telah selesai.
4. Masih kurangnya kerjasama antar sesama aparatur desa sehingga dalam pelayanannya lambat.
5. Sarana dan prasarana pelayanan yang masih kurang.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi rumusan masalah adalah Bagaimana Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai Kota Sungai Penuh ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang diteliti, maka tujuan yang akan dicapai dalam penulisan ini adalah Untuk mengetahui Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai Kota Sungai Penuh.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Akademis**

1. Sebagai bahan pertimbangan dan penelitian bagi peneliti lainnya yang melakukan Observasi mengenai Peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa.
2. Peneliti diharapkan dapat memberikan kontribusi dan sebagai bahan perbandingan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian dibidang yang sama.

#### **1.5.2 Manfaat Praktis**

1. Memberikan konstribusi pemikiran kepada Pemerintah Desa mengenai peningkatan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Hasil penelitian ini hendaknya dapat menjadi referensi bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara yang penulis peroleh.
3. Hasil penelitian ini diharapkan jadi bahan informasi bagi penelitian berikutnya.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Strategi**

#### **2.1.1. Pengertian Strategi**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia juga di jelaskan, Strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Adapun kata strategi Tersebut berasal dari bahasa Yunani "*strategia*" yang diartikan

sebagai "*the art of the general*" atau seni seorang panglima yang biasanya digunakan dalam peperangan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, tentunya dibutuhkan adanya suatu strategi. Hal ini terkait dengan visi, misi, tujuan, sasaran, arah kebijakan, program dan kegiatan pemerintah daerah yang tertuang dalam dokumen rencana strategi (Renstra). Konsep strategi merupakan sebuah konsep yang perlu dipahami dan diterapkan oleh setiap manajer atau pimpinan. Strategi merupakan terminologi yang digunakan luas oleh organisasi laba (*profit oriented*), yang kemudian dalam perkembangannya digunakan pula oleh organisasi publik lainnya, baik disektor birokrasi pemerintahan maupun oleh kalangan organisasi voluntir.

Berdasarkan uraian di atas strategi dapat didefinisikan secara umum dan khusus sebagai berikut:

### **1. Definisi Umum**

Strategi adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

### **2. Definisi Khusus**

Strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan.

Jadi strategi adalah rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategis organisasi dengan tantangan lingkungan, yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari organisasi dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi.

#### **2.1.2. Manajemen Strategi**

Pengertian manajemen strategis menurut Kuncoro (2006: 7), Manajemen strategi terdiri dari analisis, keputusan, dan aksi yang diambil organisasi untuk menciptakan dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Kemudian Menurut Robbins (2007: 218), Manajemen strategi adalah sekelompok keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja jangka panjang organisasi. Manajemen strategis penting karena dapat membuat perbedaan dalam seberapa baik kinerja suatu organisasi dan berhubungan dengan kenyataan bahwa organisasi dari semua jenis dan ukuran menghadapi situasi yang terus berubah. David (2011: 5), mengemukakan bahwa Manajemen strategi dapat didefinisikan sebagai seni dan pengetahuan dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas fungsional yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuannya.

#### **2.1.3. Manfaat Manajemen Strategi**

Dengan menggunakan manajemen strategi sebagai kerangka kerja (frame work) organisasi dalam mencapai dan mewujudkan tujuan, maka mendorong setiap manajer untuk dapat berfikir lebih kreatif dan strategik. Manfaat yang dapat

diperoleh organisasi dalam penerapan manajemen strategik menurut Akdon (2007: 277), antara lain :

1. Memberikan arah dalam pencapaian tujuan jangka panjang.
2. Membantu organisasi dalam beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang terjadi.
3. Menjadikan organisasi lebih efektif.
4. Keunggulan komperatif organisasi dalam lingkungan yang semakin kompleks dapat diidentifikasi.
5. Dengan penyusunan starategi akan dapat mengantisipasi masalah yang akan muncul dimasa mendatang.
6. Dengan melibatkan seluruh jajaran organisasi dalam pembuatan strategi akan meningkatkan motivasi mereka.
7. Kegiatan yang duplikasi akan dapat dihindarkan/dikurangi.
8. Keengganan pegawai lama untuk mau melakukan perubahan dapat dikurangi

## **2.2. Pemerintah Desa**

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa merupakan sebuah lembaga yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. Pemerintah desa adalah sentra kekuasaan politik lokal yang dipersonifikasi lewat kepala desa dan perangkat desa. Posisi pemerintah desa strategis dan juga sangat penting, mengingat mayoritas penduduk Indonesia tinggal di daerah pinggiran dan pedesaan.

Pemerintah desa beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktivitas pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan maupun sebagai pembina ketentraman dan ketertiban di wilayah kekuasaannya. Oleh karena itu, peranan mereka demikian penting dan banyak menentukan maju mundurnya suatu unit pemerintahan. Oleh sebab itu diperlukan aparat desa yang benar-benar mampu dan dapat bekerjasama dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Dengan kata lain, pemerintah desa merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang bertugas menjalankan urusan pemerintahan di desa yang nantinya akan berdampak dalam perkembangan pembangunan dan kepentingan nasional

## **2.3. Kualitas Pelayanan Publik**

### **2.3.1. Pengertian Kualitas**

Menurut Fandy Djiptono (2005: 2) beberapa definisi kualitas yang sering dijumpai antara lain kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal dan sesuatu yang membahagiakan pelanggan/konsumen.

Kemudian Crosby yang dikutip Zulian Yamit (2010: 7) menyatakan kualitas sebagai kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Kualitas dan layanan memainkan peranan penting dalam pemasaran semua produk, dan

terutama menjadi hal penting dalam banyak industri karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk/jasa.

Nurhasyimad (2010: 2) menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk/jasa, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk /jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kotler (2009: 14) menyatakan bahwa kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah sebagai usaha atau strategi yang menghasilkan barang atau jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

### **2.3.2. Pelayanan Publik**

Berdasarkan Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Muhadjir (2003: 59) pelayanan publik erat kaitannya dengan kebijakan publik karena kebijakan publik selalu berorientasi pada bagaimana memberikan pelayanan kepada publik sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan rata-rata warga negara.

Agus Dwiyanto (2006: 49) mengemukakan empat kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- a. Akuntabilitas publik
- b. Responsivitas
- c. Orientasi pelayanan
- d. Efisiensi pelayanan

Efisiensi Pelayanan yaitu dengan membandingkan antara input dan output pelayanan. Pelayanan publik erat kaitannya dengan budaya birokrasi. Budaya birokrasi dapat digambarkan sebagai seperangkat nilai yang memiliki simbol, orientasi nilai, keyakinan, pengetahuan, pengalaman hidup yang terinternalisasi ke dalam pikiran. Budaya birokrasi tidak lepas dari budaya masyarakatnya karena birokrasi diciptakan atau ada untuk melayani masyarakat itu sendiri. Budaya birokrasi tersebut ditunjukkan dalam sikap dan tingkah laku orang-orang yang ada di dalam birokrasi. Budaya birokrasi tidak lepas dari budaya masyarakatnya karena birokrasi diciptakan atau ada untuk melayani masyarakat itu sendiri. Budaya birokrasi tersebut ditunjukkan dalam sikap dan tingkah laku orang-orang yang ada di dalam birokrasi.

### **2.3.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik

itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 Pasal 5 jenis-jenis pelayanan publik antara lain:

1. Pelayanan barang publik meliputi:
2. Pelayanan atas jasa publik meliputi:
3. Pelayanan publik harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.
4. Pelayanan administratif meliputi:

#### **2.3.4. Unsur-Unsur Pelayanan**

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsure yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002: 8) unsur-unsur tersebut antara lain:

- a. Sistem, prosedur, dan metode  
Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil  
Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana, dalam pelayanan diperlkan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parker yang memadai dan sebagainya.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Contohnya petugas menerapkan sistem antrian agar pelayanan dapat berjalan tertib.

#### **2.3.5. Asas Pelayanan Publik**

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. Transparansi

- Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas  
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - c. Kondisional  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
  - d. Partisipatif  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
  - e. Kesamaan Hak  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
  - f. Keseimbangan Hak dan kewajiban  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

#### **2.3.6. Standar Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Berdasarkan pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi:

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan
14. Evaluasi kinerja pelaksanaan

#### **2.3.7. Kualitas Pelayanan Publik**

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir (2002: 205) antara lain:

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.

- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayan yang baik.

#### **2.4. Hasil Penelitian Yang Relevan**

Adapun penelitian sebelumnya yang menyinggung penelitian tersebut

1. Penelitian yang dilakukan oleh Suhardi dengan judul “Pemahaman Manajemen Pedesaan Pada Perangkat Desa di Wilayah Kecamatan Semen Kabupaten Kediri.”
2. Penelitian dilakukan oleh Debora Tombiling dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Pineleng Kabupaten Minahasa”.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Ayok Fatnuriawan tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Desa Puhjarak, Kecamatan Plemahan, Kabupaten Kediri.

Dari beberapa penelitian tersebut, dapat dilihat bahwa penelitian tentang Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai Kota Sungai Penuh ini belum pernah diteliti sebelumnya, namun konsep dari penelitian terdahulu yang juga menganalisis tentang Implementasi Kebijakan dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik diharapkan mampu menjadi acuan penulis dalam menyelesaikan penelitian mengenai Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai Kota Sungai Penuh agar nantinya penulis mampu untuk melihat hasil dari sudut pandang yang berbeda.

#### **2.5. Operasional Konsep**

Operasional Konsep merupakan konsep yang digunakan untuk menjabarkan bentuk nyata kerangka teoritis, kerangka teoritis masih bersifat abstrak juga belum sepenuhnya dapat diukur dilapangan, untuk itu dioperasionalkan agar lebih terarah. Berdasarkan konsep teori Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kumun Hilir Kota Sungai Penuh maka dapat dilihat dari variabel dan indikator, dengan variabel nya Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan adapun indikator nya Transparan, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak dan Keseimbangan Hak Dan Kewajiban. Dalam penelitian ini yang menjadi definisi konsep adalah:

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu. Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-

prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan, dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 1 angka 2 pengertian Pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan NKRI, sedangkan penyelenggaraan pemerintahan desa adalah Pemerintah Desa yang terdiri atas Kepala Desa, Perangkat Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD).

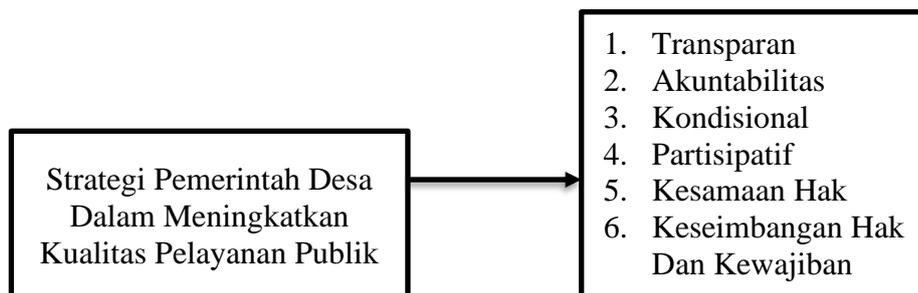
Strategi pemerintah desa merupakan rencana yang disatukan atau langkah-langkah pemerintah desa ke depan yang dimaksudkan untuk membangun visi dan misi organisasi, menetapkan tujuan strategis serta merancang strategi untuk mencapai tujuan.

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

## 2.6. Kerangka Berpikir

Untuk memudahkan pemahaman dalam masalah penelitian, berikut dikemukakan kerangka pikir (alur pikir) dari penelitian seperti skema berikut :

**Gambar1 2.1.**  
**Kerangka Berpikir**



*Sumber: Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6)*

## III. METODE PENELITIAN

### 3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2009: 44) Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasil penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik ataupun cara-cara lain dari kualitatif. Siti Mania (2013: 37) juga mengemukakan Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat dekriptif dan menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Pada mulanya metode penelitian kualitatif hanya digunakan dalam etnografi, namun dalam perkembangannya kemudian, metode ini banyak diterapkan dalam melakukan penelitian dari berbagai disiplin ilmu, seperti sosiologi, patologi kedokteran, hukum, politik, dan sebagainya.

### **3.2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah pada Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai. Desa Kumun Hilir merupakan salah satu dari 9 desa di wilayah Kecamatan Kumun Debai Kota Sungai Penuh

### **3.3. Jenis Sumber Data**

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini mencakup sebagai berikut:

1. Data primer, berupa data-data yang didapatkan dalam penelitian di lapangan, yaitu data yang diperoleh dan bersumber secara langsung dari responden melalui wawancara yang berkaitan dengan topik penelitian ini.
2. Data sekunder, yaitu data yang dipergunakan untuk melengkapi data primer yang sekaligus sebagai data pendukung. Data sekunder yaitu data yang digunakan sebagai alat penunjang dalam penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya serta diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

### **3.4. Teknik Pemilihan Informan Penelitian**

Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Untuk memperoleh data secara representative, maka diperlukan informan kunci yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji. (Sugiyono, 2007: 142).

Penelitian ini dalam pemilihan informannya menggunakan teknik *Snowball Sampling* (sampel yang mula-mula kecil kemudian membesar). Menurut Sugiyono (2007: 121) *snowball sampling* digunakan untuk mencari dan merekrut informan tersembunyi, yaitu kelompok yang tidak mudah diakses para peneliti melalui strategi pengambilan informan lainnya yang memungkinkan peneliti menemukan informan baru dari satu informan ke informan lainnya.

### **3.5. Teknik Dan Alat Pengumpulan Data**

#### **3.5.1. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk menunjang pembahasan ini, diperlukan data yang cukup sebagai bahan analisis. Dalam pengumpulan data dan informasi data yang dipakai adalah data primer, yang diperoleh dari hasil interview dan data sekunder, yang diambil dari data-data, catatan-catatan dan laporan-laporan serta literatur.

#### **1. Wawancara**

Menurut Estrberg dalam Sugiyono (2007: 316) mendefinisikan wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Adapun seiring dengan pendapat Estberg, menurut Sugiyono,(2007: 36) wawancara sebagai studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti,tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Berdasarkan defenisi di atas, maka teknik wawancara yang dilakukan peneliti dalam penelitian Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur dengan mewawancarai pihak-pihak yang terlibat dalam Strategi Pemerintah

Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai tersebut. Hal tersebut dilakukan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi langsung antara informan dan peneliti untuk mengetahui hal-hal awal mengenai masalah maupun hal-hal yang lebih mendalam tentang Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai. Wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

## 2. Perpustakaan

Menurut Nazir (2013: 93) teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi Perpustakaan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Hal ini juga dilakukan untuk mendapatkan data sekunder yang akan digunakan sebagai landasan perbandingan antara teori dengan prakteknya di lapangan. Data sekunder melalui metode ini diperoleh dengan browsing di internet, membaca berbagai literatur, hasil kajian dari peneliti terdahulu, catatan perkuliahan, serta sumber-sumber lain yang relevan.

### 3.5.2. Alat Pengumpulan Data

Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 265), Alat pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.

Berdasarkan pengertian tersebut alat yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah pena, buku, hp, dokumen dan data-data yang berhubungan dengan penelitian yang diteliti dan alat rekaman digunakan apabila nanti mengalami kesulitan untuk mencatat hasil wawancara.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang peneliti gunakan adalah metode deskriptif analisis yaitu metode yang digunakan untuk menyusun data yang telah dikumpulkan dijelaskan kemudian dianalisis.

Metode analisis data dalam pembahasan ini adalah teknik analisa data deskriptif kualitatif, proses analisa data ini dimulai dengan menyusun semua data yang telah terkumpul berdasarkan urutan pembahasan yang telah direncanakan, selanjutnya penulis melakukan interpretasi sekucupnya dalam usaha memahami kenyataan yang ada untuk menarik kesimpulan.

### 3.7. Teknik Keabsahan Data

Dalam menguji keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut, dan teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah dengan pemeriksaan melalui sumber yang lainnya.

Menurut Moleong (2007: 330), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Denzin dalam Moleong (2007: 330) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori. Triangulasi dilakukan melalui wawancara, observasi langsung dan observasi tidak langsung, observasi tidak langsung ini dimaksudkan dalam bentuk pengamatan atas beberapa kelakuan dan kejadian yang kemudian dari hasil pengamatan tersebut diambil benang merah yang menghubungkan di antara keduanya. Teknik pengumpulan data yang digunakan akan melengkapi dalam memperoleh data primer dan skunder.

Observasi dan interview digunakan untuk menjaring data primer yang berkaitan dengan Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai, sementara dokumentasi digunakan untuk menjaring data sekunder yang dapat diangkat dari berbagai dokumentasi tentang Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai.

Beberapa macam triangulasi data sendiri menurut Denzin dalam Moleong (2004: 330) yaitu dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori ada beberapa macam yaitu :

1. Triangulasi Sumber (data) Triangulasi ini membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda dalam metode kualitatif.
2. Triangulasi Metode Triangulasi ini menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
3. Triangulasi penyidikan Triangulasi ini dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Contohnya membandingkan hasil pekerjaan seorang analisis dengan analisis lainnya.
4. Triangulasi Teori Triangulasi ini berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan dengan satu atau lebih teori tetapi hal itu dapat dilakukan, dalam hal ini dinamakan penjelasan banding.

### **3.8. Unit Analisis**

Unit analisis adalah satuan yang akan diteliti tanpa berupa individu, adapun unit analisis yang peneliti tuangkan dalam penelitian ini adalah Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai.

## **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Transparansi**

Berdasarkan hasil penelitian ataupun hasil analisa penulis bahwa Pemerintah Desa Kumun Hilir dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sudah lebih transparan ataupun sudah lebih terbuka dari Pemerintahan Desa sebelumnya dalam melayani masyarakat di Desa Kumun Hilir. Tentunya ini

memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat dengan pelayanan Pemerintah Desa, semoga pelayanan di Pemerintah Desa Kumun Hilir lebih baik kedepannya

Maka dari hasil tersebut bisa dikatakan sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Litjan Sinambela, dkk (2011: 6), yaitu Transparansi adalah bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas**

Hasil analisa penulis dari hasil penelitian tentang indikator Akuntabilitas, aparatur Desa Kumun Hilir masih kurang bertanggung jawab terhadap masyarakat dalam hal melakukan pelayanan masih lambat dan juga sering mengulur-ulurkan waktu dengan alasan yang tidak masuk akal dan juga aparatur Desa Kumun Hilir masih belum mengerti ataupun belum memahami tentang Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dari hasil tersebut bisa dikatakan berbanding terbalik ataupun tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Litjan Sinambela, dkk (2011: 6), yaitu Akuntabilitas adalah dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundangan-undangan.

3. **Kondisional**

Analisa penulis tentang Indikator Kondisional berdasarkan hasil penelitian adalah kondisi pelayanan terhadap masyarakat yang ada di Desa Kumun Hilir belum sempurna atau bisa dikatakan belum efektif dikarenakan aparatur Desa Kumun Hilir masih sering terlambat datang ke kantor sehingga masyarakat merasa kecewa terhadap kondisi pelayanan yang ada di Desa Kumun Hilir yang terkadang masyarakat harus menunggu berjam-jam.

Maka dari hasil tersebut diatas bisa dikatakan belum sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Litjan Sinambela, dkk (2011: 6), yaitu Kondisional adalah sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. **Partisipatif**

Berdasarkan hasil penelitian penulis memberikan analisa bahwa Pemerintah Desa Kumun Hilir dalam hal memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat sudah dijalankan dengan baik sesuai dengan kebutuhan ataupun harapan masyarakat yang ada di Desa Kumun Hilir tanpa ada memandang antara yang satu dengan yang lainnya, kebutuhan dan harapan masyarakat yang paling utama untuk memajukan Desa Kumun Hilir.

Maka dari hal tersebut diatas bisa dikatakan sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Litjan Sinambela, dkk (2011: 6), yaitu Partisipatif adalah mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. **Kesamaan Hak**

Berdasarkan hasil penelitian penulis memberikan analisa bahwa pihak Pemerintah Desa Kumun Hilir tidak pernah membedakan antara seluruh

masyarakat, semuanya dilayani dengan pelayanan yang sama tanpa ada berbeda baik itu dari segi faktor ekonomi masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan dari hasil diatas bisa dikatakan sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Litjan Sinambela, dkk (2011: 6), yaitu Kesamaan Hak adalah Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

#### 6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Hasil analisa penulis dari hasil penelitian tentang Keseimbangan hak dan Kewajiban penulis memberikan analisa bahwa Pemerintah Desa Kumun Hilir belum memenuhi hak dan kewajiban dikarenakan kewajiban Pemerintah Desa sebagai pemberi pelayanan tidak dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku walaupun hak masyarakat tetap berikan kepada masyarakat oleh Pemerintah Desa Kumun Hilir.

Maka dari hasil diatas bisa dikatakan hal tersebut berbanding terbalik atau tidak seusai dengan teori yang dikemukakan oleh Litjan Sinambela, dkk (2011: 6), yaitu Kesimbangan Hak dan Kewajiban adalah pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### 4.1. **Strategi Yang Dilakukan Pemerintah Desa Kumun Hilir Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diatas Strategi yang dilakukan Pemerintah Desa Kumun Hilir dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan adalah dengan strategi, Kepala Desa harus melakukan pembinaan, pengawas ketat dan pengarah kepada seluruh aparatur desa terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dan juga Pemerintah Desa harus memiliki kemampuan dalam memberikan bimbingan, pengarah yang jelas kepada masyarakat dalam setiap pelayanan yang diberikan dan begitupun dengan aparatur Desa Kumun Hilir harus mempelajari dan memahami tentang Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebelum memberikan pelayanan terhadap masyarakat di desa. Melalui strategi tersebut diharapkan Pemerintah Desa dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengatasi masalah-masalah yang terjadi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di desa. Untuk itu pemerintah Desa Kumun Hilir sudah sepiantasnya menyiapkan konsep strategi tersebut sehingga mampu memberikan rasa puas kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga kualitas pelayanan publik yang ada di Desa Kumun Hilir bisa berjalan dengan baik.

## V. **KESIMPULAN DAN SARAN**

### 5.1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai Kota Sungai Penuh, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi yang dilakukan Pemerintah Desa Kumun Hilir dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan adalah dengan strategi, Kepala Desa harus melakukan pembinaan, pengawasan ketat dan pengarah kepada seluruh aparatur desa

terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dan juga Pemerintah Desa harus memiliki kemampuan dalam memberikan bimbingan, pengarahan yang jelas kepada masyarakat dalam setiap pelayanan yang diberikan dan begitupun dengan aparatur Desa Kumun Hilir harus mempelajari dan memahami tentang Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebelum memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

2. Aparatur Desa Kumun Hilir masih belum mengerti ataupun belum memahami tentang Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka dari itu membuat pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa Kumun Hilir terhadap masyarakat masih lambat dan juga terkadang aparatur desa masih sering terlambat masuk kantor walaupun aparatur desa kumun hilir sudah mendatangi langsung kerumah masyarakat untuk memberikan pelayanan.
3. Masih kurangnya pengawasan dari Kepala Desa terhadap aparatur Desa Kumun Hilir dalam hal memberikan pelayanan terhadap masyarakat sehingga membuat masyarakat merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang dapat berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kepala Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai Kota Sungai Penuh diharapkan melakukan pembinaan, pengawasan yang ketat dan pengarahan kepada seluruh aparatur desa terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan cara melakukan evaluasi satu persatu setiap bulan terhadap seluruh aparatur desa yang ada di Desa Kumun Hilir.
2. Kepada seluruh aparatur desa dalam Pemerintah Desa Kumun Hilir agar mempelajari, mendalami dan memahami Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga nantinya mampu menciptakan desa yang baik pelayanannya supaya menjadi contoh buat desa lain yang ada di Kecamatan Kumun Debai maupun seluruh desa yang ada di Kota Sungai Penuh.
3. Pihak Pemerintah Desa Kumun Hilir harus lebih sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan pertemuan secara rutin antar pihak Pemerintah Desa dengan Kepala Dusun maupun masyarakat yang ada didesa dengan cara membuat jadwal pertemuan perdusun hal tersebut digunakan untuk mempermudah penyampaian informasi kepada masyarakat di desa.

## **IV. UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih kepada LLPM STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh yang memberi kesempatan untuk mempublisk Jurnal Administrasi Nusantara (JAN), serta pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

## **VII. DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, Agus. *Reformasi Birokrasi Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset. 2000.

- Heene. Aime. 2010. *Manajemen Strategik Keorganisasian Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Kuncoro, Murdrajat. 2006. “*Ekonomi Pembangunan*”, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Mania, Sitti. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Makassar: Alauddiin University Press, 2013.
- Moenir, HAS. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002
- Akdon. 2007. *Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Aksara, 2002. Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosakarya, 2001.
- Pebi Julianto. 2020. Partisipasi Masyarakat Dalam Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) di Desa Koto Baru Kecamatan Koto baru (2020). E Jurnal Qawwam. Kerinci.
- Pebi Julianto. 2021. Menciptakan Smart ASN menuju 4.0 di Kantor Camat Kecamatan Sitinjau Laut Kabupaten Kerinci. E Jurnal Administrasi Nusantara. Sungai Penuh.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus Versi Online, <http://kbbi.web.id/perintah>. (15 Juni 2017). “Strategi”. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus Versi Online*. <http://kbbi.web.id/strategi>. (15 Juni 2017).
- Hanif Nurcholis, 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta.
- Sinambela, L.P, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Sinambela, Litjan Poltak dkk. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.
- Widjaja, H.A.W. *Pemerintahan Desa/Marga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001.
- Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.