

**STRATEGI KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA  
TAUNCA KECAMATAN POSO PESISIR SELATAN  
KABUPATEN POSO**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana  
Administrasi Publik Pada Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Sintuwu Maroso**

**Oleh :**

**NUR AIN MAKU**  
**NPM : 91911405171014**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO POSO  
TAHUN 2023**

## ABSTRAK

**NUR AIN MAKU, 2023 “*Strategi Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Taunca Kecamatan Poso Pesisir Selatan Kabupaten Poso*”. Di bimbing oleh Abd. Khalid Pandipa dan Imanuel N Tadanugi.**

Kata Kunci :Strategi Kepala Desa, Kualitas Pelayanan Publik

Tujuan penelitian ini adalah untuk medeskripsikan strategi Kepala Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Desa Taunca Kecamatan Poso Pesisir Selatan Kabupaten Poso terhadap warga masyarakat sebagai tugas dari seorang Kepala Desa serta faktor-faktor yang mempengaruhi Strategi Kepala Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Taunca Kecamatan Poso Pesisir Selatan Kabupaten Poso. Ada pun metode penelitian yang saya gunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian Deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Taunca Kecamatan Poso Pesisir Selatan Kabupaten Poso terhadap warga masyarakat. Dilihat dari 4 indikator yaitu, pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi dan pengendalian. Dari empat indikator dalam strategi kepala desa tersebut salah satu diantaranya yaitu implementasi strategi tidak terlaksana secara optimal sehingga hal itu mempengaruhi strategi Kepala Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Taunca Kecamatan Poso Pesisir Selatan Kabupaten Poso.

## ABSTRACT



**NUR AIN MAKU, 2023 "Village Head's Strategy for Improving the Quality of Public Services at the Taunca Village Office, Poso Pesisir Selatan Sub-District, Poso Regency"**. Supervised by Abd. Khalid Pandipa and Immanuel N Tadanugi.

Keywords: Village Head Strategy, Public Service Quality

The aim of this research is to describe the Village Head's strategy in improving the quality of public services in the Taunca Village office, Poso Pesisir Selatan Sub-District, Poso Regency towards the community members as the duties of a Village Head, and to describe the factors that influence the Village Head's strategy in improving the quality of public services in the Taunca Village Office, Poso Pesisir Selatan Sub District, Poso Regency. The research method that used is qualitative approach with a descriptive type of research. The results of the research show that the village head's strategy in improving the quality of public services at the Taunca Village Office, Poso Pesisir Selatan SubDistrict, Poso Regency is towards the community members. Judging from 4 indicators, namely, environmental observation, strategy formulation, strategy implementation, and evaluation and control. The four indicators in the village head's strategy, one of them is the implementation of the strategy that is not being implemented effectively and optimally so that it influences the Village Head's strategy in improving the quality of public services in Taunca Village, Poso Pesisir Selatan Sub District, Poso Regency.

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL LUAR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN i.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN ii.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Manfaat Peneliti.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR</b>	
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Pengertian Kepala Desa.....	10
2. Pengertian Strategi.....	12
3. Pelayanan Publik.....	20
B. Landasan Teoritis dan Kepustakaan yang Relevan.....	37
C. Alur Pikir.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe dan dasar penelitian.....	41

1. Tipe Penelitian.....	41
2. Dasar Penelitian.....	41
B. Definisi Konsep.....	41
C. Jenis Data.....	43
D. Sumber Data Dan Teknik.....	44
E. Instrumen Penelitian.....	46
F. Analisis Data.....	46
G. Lokasi Penelitian.....	48
H. Waktu Dan Jadwal Penelitian.....	48

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

A. Deskripsi Wilayah/Lokasi penelitian.....	50
B. Hasil Pembahasan.....	54

#### **Bab V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70

#### **DAFTAR PUSTAKA.....72**

#### **LAMPIRAN**

1. Pedoman wawancara
2. Surat keterangan penelitian dari fakultas
3. Surat keterangan telah meneliti dari desa Taunca
4. Dokumentasi
5. Daftar riwayat hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang masalah**

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah, Desa Sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk dapat mengemban amanat Undang-undang penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut, maka pemerintah membutuhkan dukungan dari aparatur pemerintah yang tangguh, profesional, dan mampu bersaing secara global. Dengan demikian pemerintah daerah sebagai pelaksana amanat untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat desa harus memiliki kemampuan mengelola sumber daya manusia yang tersedia di daerahnya masing-masing (undang-undang no 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah, bab XI pasal 206).

Berkaitan dengan ketentuan tersebut, hal ini mengisyaratkan bahwa dalam melaksanakan urusan rumah tangga desa, melakukan pembinaan, pembangunan masyarakat, dan membina perekonomian desa harus dapat dijalankan oleh aparatur desa karena masyarakat desa telah berkembang dengan berbagai kegiatan yang semakin membutuhkan aparatur

pemerintah yang profesional (undang-undang no 6 tahun 2014 tentang desa, bab 1, pasal Seiring dengan perkembangan masyarakat tersebut, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat sangat diperlukan oleh masyarakat. Aparatur yang berada di tengah-tengah masyarakat tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, aparatur merupakan subsistem dari penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk dan mengurus rumah tangganya sendiri secara berdaya dan berhasil guna sesuai dengan perkembangan pemerintahan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah mulai melakukan perbaikan kualitas pelayanan, yang dilakukan dengan meningkatnya kualitas manusianya. Manusia memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan.

Melihat 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 bervariasinya tuntutan masyarakat akan memenuhi keinginannya akan kesejahteraan. Sehubungan dengan itu, munculnya pandangan masyarakat terhadap rendahnya kinerja birokrasi pelayanan publik, terutama perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan nilai-nilai moral kepada masyarakat di berbagai bidang. Hal ini terkait dengan pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, 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 pemerintahan yang efektif dan prima di masa depan. Sejak itu mulai digulirkan reformasi birokrasi, khususnya birokrasi pelayanan publik di lingkungan departemen/lembaga.

Manajemen pelayanan publik di era otonomi daerah semakin mempermudah gerak masing-masing daerah untuk melakukan upaya perbaikan layanan. Pengalaman beberapa daerah yang berhasil memanfaatkan dan mengembangkan sistem pelayanan publik terpadu diakui telah membawa dampak yang cukup signifikan baik terhadap perbaikan kualitas manajemen pelayanan publik pemerintah daerah, maupun peningkatan pendapatan daerah dan perbaikan kualitas hidup masyarakat. UU No.6/2014 (Undang-Undang Desa) menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan

elayanan 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 atau sudah diatur oleh peraturan lain.

Perkembangan masyarakat yang dinamis dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, pengetahuan dan keterampilan menuntut profesionalitas dari aparat pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Aparatur pemerintah desa merupakan alat pemerintah sebagai pelaksana pemerintah terendah. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus mampu menunjukkan kualitasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara. Sebagai abdi masyarakat aparat pemerintah desa adalah wakil dari masyarakat. Dengan, fungsi gandanya tersebut diharapkan aparat pemerintah desa mampu mewakili masyarakat yang

didampinginya. Pemerintah Desa di bawah pimpinan Kepala Desa memiliki tugas yaitu:

Menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara efisien dan akuntabel. Melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati. Dengan demikian pemerintah Desa menjalankan fungsi administrasi pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum, dan pembinaan lembaga masyarakat. Namun yang terjadi di tingkat pemerintahan terendah yaitu desa atau kelurahan justru banyak terjadi kejadian-kejadian yang menyangkut rendahnya pelayanan kepada masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas. Hakekat penyelenggaraan pemerintah adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yaitu mengenai bagaimana sumber daya yang ada digunakan sebaik-baiknya untuk kepentingan masyarakat. Dalam kerangka ini untuk menentukan pelayanan, maka pemerintah perlu melakukan pendekatan kepada masyarakat yang dilayani. Masyarakat secara umum masih sering mengeluhkan para aparatur pemerintah desa yang kurang pengertian pada kebutuhan warga. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat sering dihadapkan pada kesulitan, misalnya prosedur yang berbelit-belit.

Aparat pemerintah desa kurang merasa terpenggil untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki prosedur kerja. Ada

kecenderungan aparat pemerintah desa mempertahankan *status quo*, sehingga menimbulkan persepsi masyarakat bahwa berhubungan dengan pemerintah desa (birokrasi) berarti berhadapan dengan proses yang berbelit-belit disamping itu prosedur yang sulit ditumpangi oleh kepentingan pribadi dan dijadikan komoditas yang diperdagangkan untuk kepentingan pribadi atau kelompok. Gaya manajemen yang telah berorientasi kepada tugas (*task orientes*) juga membawa pengaruh tidak terpacunya pegawai kepada hasil dan kualitas pelayanan publik. Idealnya, aparatur Pemerintah Desa memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat. Kenyataannya, aparatur Pemerintah Desa belum mampu menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan dengan baik. Disamping karena kualitas aparturnya, juga karena tidak semua warga masyarakat mengetahui kebutuhan dirinya sehingga masyarakat begitu saja percaya kepada aparat desa. Misalnya dalam urusan pemenuhan kebutuhan pokok dan layanan yang bersifat administratif kependudukan seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Kelahiran, Pernikahan, dan Kematian.

Hal ini terjadi karena berbagai faktor, di antaranya adalah: pertama, masyarakat sendiri tidak memiliki akses terhadap informasi, khususnya berkaitan dengan peran dan fungsi pemerintah desa serta program-programnya. Kedua, masyarakat merasa segan berhubungan dengan birokrasi pemerintahan. Kurangnya pengetahuan warga masyarakat tentang peran dan fungsi pemerintah desa, ketidaktahuan tentang program pemerintah desa, dan ketidaktahuan tentang kebutuhan mereka berkaitan

dengan pemerintah telah menjadikan oleh pemerintah desa. Pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dipandang kurang aspiratif, kurang responsif, kurang akuntabel, dan pandangan negatif lainnya yang berujung pada rendahnya kepercayaan masyarakat kepada aparat pemerintah desa. Sementara, masyarakat tidak mungkin menolak keharusan berhubungan dengan pemerintah desa sebagai organisasi pemerintahan di tingkat paling bawah.

Kritikan masyarakat pada umumnya bermuara pada penilaian bahwa aparat pemerintah Desa tidak mampu menjalankan tugas dengan baik..Keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Strategi pelayanan Pemerintah Desa Taunca sendiri menurut pandangan peneliti mengalami beberapa penurunan sejak peralihan ke masa pemerintahan baru. Hal ini terlihat dari sikap masyarakat yang acuh tak acuh dengan Kepala Desa yang baru. Banyak dari masyarakat yang merasa kecewa atas terpilih nya Kepala Desa yang baru bahkan dari struktur pemerintahan saja sudah banyak yang mengundurkan diri. Namun, tidak ada yang berminat untuk menjabat sebagai aparat pemerintah

walaupun banyak dari warga masyarakat merupakan lulusan sarjana. Berdasarkan permasalahan diatas penulis dapat mengambil judul penelitian berupa “Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Taunca Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso Kota”.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan pokok permasalahannya yaitu :

1. Bagaimana strategi yang dilakukan Kepala Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Taunca Kecamatan Poso Pesisir Selatan Kabupaten Poso?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi upaya Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Taunca Kecamatan Poso Pesisir Selatan Kabupaten Poso?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:
  - a. Mengetahui upaya Kepala Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Taunca Kecamatan Poso Pesisir Selatan Kabupaten Poso.
  - b. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi upaya Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Taunca Kecamatan Poso Pesisir Selatan Kabupaten Poso.

2. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Manfaat teoritis penelitian ini yaitu dapat memberikan wacana tentang kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan masyarakat.

Manfaat praktis penelitian ini yaitu memberikan kontribusi pemikiran kepada pemerintah desa mengenai peningkatan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku

Dwiyanto Agus,dkk, Reformasi Birokrasi Publik,( 2006)

Dwiyanto Agus,dkk, Reformasi Birokrasi Publik,( 2006)

Dwiyanto Agus,dkk, Reformasi Birokrasi Publik,Yogyakarta;Gajah Mada University Press,(2006).

Dwiyanto Agus,dkk, Reformasi Birokrasi Publik,( 2006)

D.S Damanhuri, Korupsi Reformasi Birokrasi dan Masa Depan Ekonomi Indonesia,( 2006)

Erisman, Afri & Andi Azhar. 2015. *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: Deepublish (Grup Penerbit CV Budi Utama).

Fandy Tjiptono, Manajemen Pemasaran, (2000)

Fandy Tjiptono, Manajemen Pemasaran, (2000)

Kusdarini Eny, Dasar-dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang baik,( 2011)

Komoroditomo Wahyudi , Etika Administrasi Negara, (2001).

Kaho Riwu Josep, Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia, (1991)

Moenir HAS , Manajemen Pelayanan umum di Indonesia (2009)

Moenir HAS, Manajemen Pelayanan umum di Indonesia, (2009)

Moenir HAS, Manajemen Pelayanan umum di Indonesia, (2009)

Nugroho Riant Dr, Kepemimpinan Pemerintah Desa, (2021)

Nugroho Riant Dr, Kepemimpinan Pemerintah Desa bagian II, (2021)

Ramli Muhammad, Manajemen Pelayanan publik berbasis Kemanusiaan (2013)

Ramli,Muhammad, Manajemen Pelayanan publik berbasis Kemanusiaan (2013)

Rahmat, Metode Penelitian,( 2005)

Yin K, Robert, Studi Kasus;Metode dan Desain Penelitian,( 2002) Hal

Suryaningrat Bayu, Pemerintah Administrasi Desa dan Kelurahan, (1970)

Suhartini Eka, Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen,( 2012)

Suhartini Eka, Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen,( 2012)

Sapirin Sumber , Tata Pemerintah dan Administrasi Pemerintah Desa, (2013)

Simbela, Poltak Litjan dkk, Reformasi Pelayanan Publik Teori, kebijakam,Implementasi,( 2001). Syaffie Kencana NU.H.Dr.Prof, Ilmu Pemerintahan,( 2022).

Widjaya H.A.W , Pemerintah Desa/Marga, (2001).

Widjaya H.A.W, Pemerintah Desa/Marga, (2001).

## **B. Referensi Online**

“Strategi”, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus Versi Online.<http://kbbi.web.id/strategi>.