

Analisis Strategi Kepala Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Raja Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone

Nurindah Sari¹, Mariati Rahman²

^{1,2}Prodi Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

* Corresponding Author

Email : nurindahsariindah99@gmail.com

Keywords:

Quality;
Strategy;
Public Service

Kata Kunci:

Kualitas;
Strategi;
Pelayanan Publik

ABSTRACT

"Analysis of village head strategies in improving the quality of public services at the Raja Village Office, Kajuara District, Bone Regency". Supervised by Hj Mariati Rahman. This study aims to analyze the strategies of village heads in improving the quality of public services at the Raja Village Office, Kajuara District, Bone Regency. The research method used is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques are carried out through interviews, observations, and documentation studies. The results of the study indicate that the Raja Village Head has implemented several strategies to improve public services, such as increasing the capacity of village officials through training, developing village office infrastructure, and utilizing information technology to facilitate access to services at the village office. However, the main challenges faced are limited budget and skilled human resources. In addition, community participation in providing input on the services provided still needs to be improved. In conclusion, although services at the Raja Village Office have improved, there needs to be continuous evaluation and improvement so that the public services provided are increasingly optimal and in accordance with community expectations.

ABSTRAK

"Analisis strategi Kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa raja Kecamatan kajuara Kabupaten Bone". Dibimbing oleh Hj Mariati Rahman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor desa raja kecamatan kajuara kabupaten bone. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Informan 4 orang aparat desa dan 5 orang masyarakat desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepala Desa Raja telah menerapkan beberapa strategi untuk meningkatkan pelayanan publik, seperti peningkatan kapasitas perangkat desa melalui pelatihan, pengembangan infrastruktur kantor desa, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah akses layanan pada kantor desa meskipun demikian, tantangan utama yang dihadapi adalah keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia yang terampil. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan terhadap pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan. Dalam kesimpulannya, meskipun pelayanan di Kantor Desa Raja mengalami peningkatan, namun perlu adanya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan agar pelayanan publik yang diberikan semakin optimal.

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan di tingkat desa merupakan aspek penting dalam sistem pemerintahan yang lebih luas, di mana peran kepala desa menjadi sangat krusial dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Isu global saat ini menunjukkan bahwa good governance atau pemerintahan yang baik adalah kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, kepala desa dituntut untuk merancang dan menentukan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Partisipasi masyarakat sangat penting dalam proses ini untuk memastikan bahwa kebijakan yang diambil sejalan dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Pemerintah melalui Undang-Undang Desa Nomor 3 Tahun 2024 yang membahas tentang Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur serta mengurus pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kepala desa sebagai pemimpin pemerintahan desa memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam era revolusi industri 4.0, tantangan bagi kepala desa semakin kompleks. Digitalisasi layanan publik menjadi solusi strategis untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi layanan. Namun, implementasi teknologi di tingkat desa masih menghadapi kendala seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital masyarakat, dan kurangnya kapasitas sumber daya manusia. Penelitian oleh Ombudsman RI (2025) menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi aparat pemerintah desa sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diterima masyarakat. Hal ini berkaitan langsung dengan rumusan masalah pertama mengenai strategi kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian oleh Santoso (2021) menekankan bahwa partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan publik masih kurang optimal, sehingga kepala desa perlu menciptakan mekanisme yang transparan dan akuntabel agar masyarakat merasa terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Ini juga mencakup faktor-faktor yang mempengaruhi kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti yang tercantum dalam rumusan masalah kedua.

Penelitian yang dilakukan oleh Rendi Andeska (2024). Yang menyampaikan bahwa kepala desa perlu adanya strategi seperti meningkatkan kedisiplinan aparatur desa, mengadakan pelatihan administrasi dan di perlukan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Hal tersebut Telah sesuai dan memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, bahwa kepala desa harus mampu mengimplementasikan kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas layanan, seperti meningkatkan disiplin kerja aparat desa dan memperbaiki infrastruktur pendukung.

Menurut Hadiyati et al. (2021), keberhasilan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kebijakan yang diterapkan tetapi juga pada komitmen dan kemampuan kepala desa dalam melaksanakan tugasnya. Peranan kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sangatlah vital. Sebagai pemimpin di tingkat desa, kepala desa harus mampu mengimplementasikan kebijakan-kebijakan yang mendukung

peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Hal ini termasuk memperbaiki infrastruktur pendukung dan meningkatkan disiplin kerja aparat pemerintah desa.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2021), Hadiyati et al. (2021), Dimana kepala desa harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat termasuk pelayanan publik. Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah Desa dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah Desa baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik. Kontribusi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah desa secara khusus pemerintahan desa raja dalam merumuskan kebijakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, serta menjadi referensi bagi pengembangan studi tentang kepemimpinan dan tata kelola pemerintahan desa.

Gambaran hasil penelitian ditemukan bahwa terdapat beberapa upaya Kepala Desa Raja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada pada kantor desa, Kepala Desa Raja sudah merancang beberapa strategi inovatif, seperti pelatihan penggunaan microsoft office, memperbaiki atau meningkatkan infrastruktur pada kantor Desa Raja. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi pengembangan kebijakan yang lebih baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa demi tercapainya kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan Metode penelitian kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan metode melalui; wawancara, observasi, dokumentasi, Adapun informan penelitian diantaranya; kepala desa, sekdes, 2 orang staf desa dan 5 orang Masyarakat desa raja. Analisis data melalui tahapan; pengumpulan data, redaksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertanyaan penelitian mengenai:

1) Strategi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Raja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Kepala Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Raja, kecamatan Kajuara, kabupaten Bone. Melibatkan berbagai strategi yang berfokus pada perbaikan efisiensi, kualitas, dan aksesibilitas pelayanan. Beberapa hal yang ditemukan terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik diantaranya ada beberapa tahapan:

a. Tahapan Perumusan

Tahapan ini diartikan sebagai tindakan atau strategi yang harus di Terapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk menghadapi setiap keadaan yang mungkin terjadi berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan kepada Kepala Desa. Andi Kasmawati, (12 Maret 2025), mengatakan bahwa “ada beberapa langkah atau strategi yang telah diterapkan seperti pelatihan penggunaan

microsoft office rutin diseluruh perangkat desa, sehingga memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik, serta peningkatan atau memperbaiki infrastruktur kantor desa dan meningkatkan disiplin kerja aparat desa”.

b. Tahap Pemutusan

Tahapan ini mencakup tentang pengambilan keputusan, berdasarkan hasil wawancara dan Observasi yang di lakukan kepada Sekretaris desa. Ikbal (12 Maret 2025), mengatakan Bahwa “Pengambilan keputusan di kantor desa itu ada beberapa tahapan yang sistematis seperti musyawarah dengan pihak terkait, kemudian memberikan beberapa pemberitahuan keputusan terkait arahan yang sudah resmi disampaikan”.

c. Tahap Pelaksanaan

Tahapan ini mencakup pelaksanaan pelayanan yang ada pada kantor desa, berdasarkan hasil wawancara dan Observasi yang di lakukan kepada Masyarakat umum. Sanna (09 Maret 2025), Mengatakan Bahwa “Pelayanan yang diberikan aparat desa raja sudah terlaksana dengan baik, petugas selalu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah di janjikan.

d. Tahap Penilaian

Pada tahapan ini dilakukan penelitian atas apa yang sudah dilakukan pada tahap-tahap selanjutnya seperti pelayanan yang di berikan apakah sesuai dengan keinginan masyarakat, berdasarkan hasil wawancara dan Observasi yang di lakukan kepada Masyarakat umum. Sitti (09 Maret 2025), mengatakan bahwa “Penilaian yang dilakukan oleh kami masyarakat bisa disesuaikan dengan melihat hasil setelah sebuah program kerja dilaksanakan, bisapula penilaian yang dilakukan secara objektif sesuai dengan situasi dan kondisi yang terjadi”.

2) Faktor yang Mempengaruhi Strategi

Faktor Internal

a. Kejujuran dan Transparansi

Kejujuran dan transparansi memiliki integritas tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih adil dan transparan. Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi yang di lakukan kepada Masyarakat umum, hayati (13 maret 2025), mengatakan bahwa “perihal kejujuran memang pada dasarnya tidak bisa dikontrol secara langsung karena itu merupakan hak prografis seseorang dan juga sebenarnya selaku masyarakat sepenuhnya percaya dengan apa yang dilakukan kepala desa dan juga parah stafnya. Kalau berbicara tentang transparansi di desa raja juga sama dengan di desa yang lainnya karena dana desa dan pengelolaanya juga ditransparansikan melau banner atau spanduk yang ditampilkan di kantor desa raja yang bertujuan untuk memberikan informasi rincian penggunaan dana desa setiap tahunnya.

b. Kepemimpinan

Pemimpin ialah orang yang membina atau menggerakkan seseorang atau kelompok orang, agar mereka bersedia, komitmen melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan. Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi yang di lakukan kepada masyarakat umum, hayati (12 Maret 2025), mengatakan Bahwa “kepemimpinan yang dilakukan oleh ibu Andi Kasmawati selaku kepala desa raja sudah cukup baik karena beberapa situasi

memperlihatkan bahwa ia mampu memimpin desa ini. Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi yang di lakukan kepada masyarakat umum, Sanna (13 Maret 2025), mengatakan Bahwa “kepemimpinan kepala desa raja yaitu ibu Kasmawati bisa dilihat atau diperhatikan dari cara beliau menangani keluhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakatnya”

c. **Komitmen Terhadap Pelayanan publik**

Dedikasi kepala desa terhadap pelayanan memengaruhi kualitas pekerjaan yang dilakukan, seperti petugas memberikan pelayanan yang ramah dan sopan dan pemberian layanan tepat waktu. Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi yang di lakukan kepada Masyarakat umum, Irfan (13 Maret 2025), mengatakan Bahwa “komitmen dalam melayani masyarakat yang dilakukan oleh kepala desa dan aparat desa tergolong sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Pelayanan yang diberikan juga menganut konsep ‘adepanggadereng’ Yang menjunjung tinggi Nilai sopan santun dan Ramah kepada masyarakat serta menghargai sesama manusia. Namun dalam suatu momen, kami menyaksikan salaseorang aparat desa yang kurang responsif dan juga belum memenuhi standar waktu yang ditentukan desa raja, yaitu mulai dari pukul 09:00 WITA sampai pukul 12:00, dan masyarakat menganggap hal tersebut sebagai sebuah pelanggaran norma karena dianggap telah melanggar aturan dan ketentuan yang telah berlaku. Hal itu juga mengisyaratkan kepada masyarakat kurangnya komitmen terhadap pelayanan publik.

Faktor External

a. **Hubungan Dengan warga**

Interaksi dan komunikasi yang baik antara kepala desa dan masyarakat meningkatkan kualitas pelayanan dan pelaksanaan program desa mendorong pelayanan yang lebih relevan. Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi yang di lakukan kepada Masyarakat umum. Raba (15 maret 2025), mengatakan bahwa “Hubungan dan komunikasi masyarakat kepada kepala desa secara umum sudah cukup baik, namun beberapa kendalanya seperti kepala desa yang sulit untuk diakses dan ditemui oleh masyarakat, mungkin karena keterbatasan sarana komunikasi atau waktu yang terbatas.

b. **Sumber daya**

Ketersediaan Fasilitas seperti kendaraan dan Teknologi memengaruhi efisiensi pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi yang di lakukan kepada Staf kantor desa. Andi Anto (12 Maret 2025), mengatakan Bahwa “Adapun Kendalanya seperti layanan-layanan publik yang jauh dari desa seperti Mobilitasi kependudukan yang seharusnya ada di desa tetapi kita harus ke kota. Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi yang di lakukan kepada Staf kantor desa. Andi Halnawati (12 Maret 2025), mengatakan Bahwa “Kendalanya seperti kurangnya fasilitas yang memadai di kantor desa. Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi yang di lakukan kepada kepala desa raja. Andi Kasmawati (12 Maret 2025), mengatakan Bahwa “Beberapa kendala diantaranya keterbatasan sumber daya manusia untuk menangani berbagai kebutuhan masyarakat, serta infrastruktur teknologi di desa masih terbatas.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Analisis Strategi kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor desa raja, Mulai Mengalami beberapa kemajuan, karena dari hasil penelian Kepala desa raja sudah merancang beberapa

strategi inovatif yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan publik, seperti pelatihan penggunaan microsoft office rutin diseluruh perangkat desa, sehingga memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik, serta peningkatan atau memperbaiki infrastruktur kantor desa dan meningkatkan disiplin kerja aparat desa, dan kepala desa raja juga memastikan bahwa kebijakan yang diambil selalu mencerminkan kebutuhan dan harapan masyarakatnya baik dalam hal kecepatan akurasi dan kepuasan. Seperti yang dijabarkan oleh Andrew (2005), dan Rangkuti (2013), yang berpendapat bahwa Strategi adalah perencanaan induk komprehensif, dan pola keputusan yang menentukan maksud atau tujuan untuk menghasilkan suatu kebijakan serta merencanakan hal yang ingin dicapai.

Penelitian yang di lakukan oleh Rendi Andeska (2024). Yang menyampaikan bahwa kepala desa perlu adanya strategi seperti meningkatkan kedisiplinan aparatur desa, mengadakan pelatihan administrasi dan di perlukan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Hal tersebut Telah sesuai dan memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, bahwa kepala desa harus mampu mengimplementasikan kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas layanan, seperti meningkatkan disiplin kerja aparat desa dan memperbaiki infrastruktur pendukung.

Namun, dengan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor desa raja, kepala desa menghadapi sejumlah tantangan dan faktor penghambat seperti mendapatkan peluang internal, tetapi dilain pihak ia menghadapi beberapa kendala atau masalah external seperti keterbatasan sumber daya manusia, hubungan dengan warga, dan pada bagian jam oprasional yang ada pada kantor desa raja yang masih kurang, sehingga dalam kondisi yang demikian kepala desa raja hendaknya melakukan strategi yang ada pada tahapan perumusan, dimana ada beberapa langkah untuk memperbaiki atau meminimalkan masalah-masalah external organisasi sehingga dapat merebut peluang dari luar tersebut dengan baik, dan menerapkan strategi-strategi untuk memanfaatkan peluang internal dan strategi yang dapat meminimalkan kelemahan.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu Analisis strategi kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor desa raja, khususnya di kecamatan kajuara kabupaten bone, sudah berjaln dengan baik dimulai dari tahap perumusan rencana, pengambilan keputusan, implementasi rencana dan penilaian/evaluasi. Walaupun strategi telah dilaksanakan namun masih dihadapkan beberapa kendala seperti pelayanan-pelayanan publik yang jauh dari desa, dan kurangnya fasilitas yang memadai di kantor desa raja, serta kedisiplinan waktu yang perlu ditingkatkan lagi, tapi kepala desa raja akan terus melakukan beberapa peningkatan sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik dan masyarakat desa raja merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Ucapan Terima Kasih*

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan doa dan dukungan kepada peneliti. Begitu pula kepada Bapak/Ibu dosen yang berpartisipasi dalam penulisan karya ilmiah ini. Sahabat sahabat mahasiswa administrasi public yang turut berkontribusi dalam karya ilmiah.

Kontribusi*

Kontribusi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah desa secara khusus pemerintahan desa raja dalam merumuskan kebijakan

pelayanan yang lebih epektif dan efisien, serta menjadi referensi bagi pengembangan studi tentang kepemimpinan dan tata kelola pemerintahan desa.

REFERENSI

- Santoso. 2021. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik menggunakan Partial Least Square - Structural Equation Modeling .6(3):312-322.
- Hadiyati, Ida, Nanan Sekarwana, Deni Kurniadi Sunjaya, and Elsa Pudji Setiawati. 2017. Pengembangan Instrumen Pengukur Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Harapan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit. *Global Medical and Health Communication*. 108–16.
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. 1992. *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Method*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-metode Baru. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS). (t.t.)
- Amalia, N., Muhammad, H., & Anwar, M. (2025). Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1), 15-15.