

**STRATEGI PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SIHAREO  
KECAMATAN SOMAMBAWA  
KABUPATEN NIAS SELATAN**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**KASIVORNIS LASE  
178520024**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2021**

**STRATEGI PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SIHAREO  
KECAMATAN SOMAMBAWA  
KABUPATEN NIAS SELATAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana di  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area**



**OLEH:**

**KASIVORNIS LASE  
178520024**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2021**

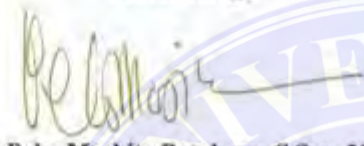
## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sihareo Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan  
Nama Mahasiswa : Kasivornis Lase  
NPM : 17.852.0024  
Program Studi : Administrasi Publik

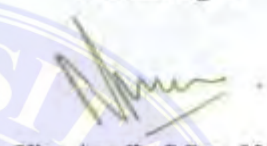
Disetujui Oleh:  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



Beby Mashito Batubara, S.Sos., M.AP.

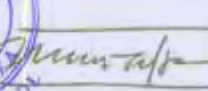


Nina Angelia, S.Sos., M.Si.


Mengetahui:

Dekan

Ka.Prodi Administrasi Publik



Dr. Heri Kusmanto, MA.



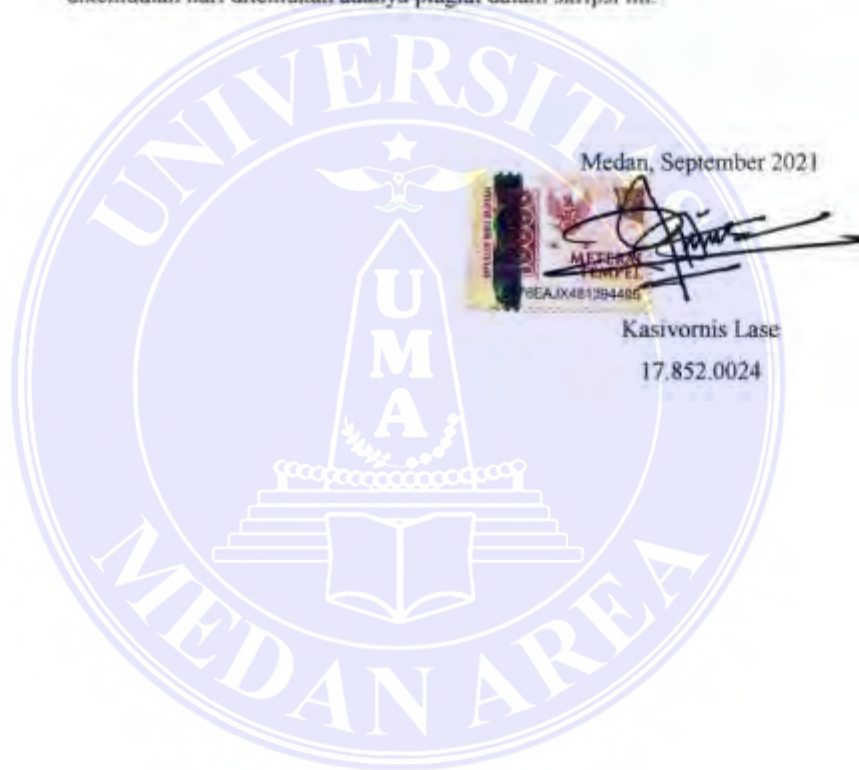
Nina Angelia, S.Sos., M.Si.

Tanggal Lulus : 23 September 2021

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik universitas medan area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kasivornis lase  
NPM : 178520024  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sihareo Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, Mengalihkan media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, September 2021

  
Kasivornis Lase  
17.852.0024



## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Kasivornis Lase, anak dari Alm. Siduhumbowo Lase dan Rolisa Laia. Lahir di Desa Bawonauru pada 17 Desember 1997. Penulis merupakan anak ke3 (tiga) dari 3 (tiga) bersaudara.

Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Negeri 077789 Sihareo pada tahun 2004, selanjutnya pada tahun 2010 penulis melanjutkan sekolah di SMP Negeri 1 Somambawa, kemudian pada tahun 2013 penulis melanjutkan sekolah di SMK Negeri 1 Somambawa. Dan melanjutkan study di Universitas Medan Area (UMA) pada tahun 2017 sampai sekarang, penulis terdaftar sebagai mahasiswa program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.



## ABSTRAK

### STRATEGI PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SIHAREO KECAMATAN SOMAMBAWA KABUPATEN NIAS SELATAN

Latar belakang masalah dalam skripsi ini adalah birokrasi pemerintahan desa, belum mencapai hasil yang efektif, pelayanan belum maksimal, terutama pada aspek perilaku dan sikap aparatur pemerintah yang kurang memperhatikan prinsip-prinsip moral dalam menjalankan tugasnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemerintahan desa dan faktor penghambat kualitas pelayanan publik di desa Sihareo Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sebagai analisis data. Sumber data dalam penelitian ini adalah Kepala Desa, Sekretaris Desa dan seluruh aparat Desa lainnya dan satu orang masyarakat. Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Aparatur pemerintah desa belum mampu menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan dengan baik. Hal ini terjadi karna masyarakat sendiri tidak memiliki akses terhadap informasi, khususnya berkaitan dengan peran dan fungsi pemerintah desa serta program-programnya. Masyarakat juga segan dengan birokrasi pemerintahan. Kurangnya pengetahuan warga masyarakat tentang peran dan fungsi pemerintah desa, ketidaktahuan program pemerintah desa, dan ketidaktahuan tentang kebutuhan mereka berkaitan dengan pemerintah telah menjadikan warga masyarakat tidak memiliki cukup kontrol terhadap tugas-tugas yang di jalankan oleh pemerintah desa.

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

## ABSTRACT

### ***Village Government Strategy In Improving The Quality of Publis Services In Sihareo Village, Somambawa District, South Nias Regency***

*The background in this script is a bureaucracy of the village government has yet to achieve effective results, service's not maximum, especially on the aspects of behavior and the lack of government's attitude who lack attention to moral principles in the line of duty. This research aims to know the srategy of the village government and factors of quality inhibitirs of public service in the village Sihareo, in the threat Somambawa, county Nias South. This research uses quality methods as data analysis. The data source in this research is the Head of the Village, Village secretary and all the other village authorities and one the community. Data was gathered based on data gathering techniques is observation, interviews and documentation. Permanent government function is permanent is unable to perform government function well. It's happening because people themselves have no access to information, especially related to the role and function of the village and programs. People also fear the bureaucracy of government. Less knowledge of the people's roles and function of the village government, the ignorance of the village government program and the ignorance of their needs is related to the govenment has made the people not have enough control over the tasks run by the village government.*

***Keywords: Strategy, Public Service Quality***



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan syarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun judul skripsi ini adalah **“Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sihareo Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan baik dari segi moral maupun material. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

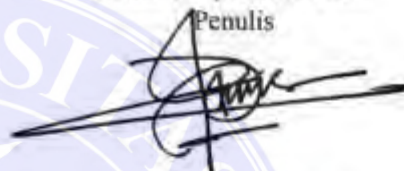
1. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Ibu Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP, selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Nina Angelia, S.Sos, selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Orang tua, saudara-saudara penulis atas doa, dukungan, bimbingan serta kasih sayang yang telah diberikan selama ini.
6. Bapak Yaatulo Lase selaku kepala desa Sihareo yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian ini.
7. Semua Informan yang telah membantu memberikan informasi yang sangat berguna dalam penelitian ini.

8. Teman-teman mahasiswa Administrasi Publik stambuk 2017, yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Medan, September 2021

Penulis



Kasivornis Lase  
17.852.0024



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	<b>iii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Strategi .....	7
2.1.1 Defenisi Strategi .....	7
2.1.2 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik .....	9
2.2 Pemerintahan Desa .....	10
2.2.1 Definisi Pemerintahan Desa .....	10
2.2.2 Unsur Pemerintah Desa .....	12
2.3 Pelayanan Publik .....	16
2.3.1 Definisi Pelayanan .....	16
2.3.2 Definisi Pelayanan Publik .....	16
2.3.3 Tujuan Pelayanan Publik .....	18
2.3.4 Kualitas Pelayanan Publik .....	19
2.4 Penelitian Terdahulu .....	22
2.5 Kerangka Pemikiran .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	28
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	28
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	28
3.2.2 Waktu Penelitian .....	29
3.3 Sumber Data dan Informan .....	30
3.3.1 Sumber Data .....	30
3.3.2 Informan .....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.5 Metode Analisis Data .....	33

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	35
4.1.1 Sejarah Desa Sihareo .....	35
4.1.2 Visi Misi Desa Sihareo .....	36
4.1.3 Struktur Organisasi Desa Sihareo .....	36
4.1.4 Rekapitulasi Penduduk Desa Sihareo.....	37
4.2 Pembahasan .....	38
4.2.1 Strategi Inti ( <i>Core strategy</i> ) .....	38
4.2.2 Strategi Konsekuensi ( <i>Consequences strategy</i> ) .....	40
4.2.3 Strategi Pelanggan ( <i>Customer Strategy</i> ) .....	41
4.2.4 Strategi Pengawasan ( <i>Control Strategy</i> ) .....	43
4.2.5 Strategi Budaya ( <i>Culture Strategy</i> ) .....	45
4.3. Faktor Penghambat Peningkatan Kualiatas Pelayanan Publik .....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	29
Tabel 4.1 Rekapitulasi Jumlah Penduduk Desa Sihareo .....	38





## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Desa Sihareo .....	37



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1: Dokumentasi Penelitian</b>	
Gambar 1 Foto Bersama Kepala Desa Sihareo .....	55
Gambar 2 Foto Bersama Sekretaris Desa Sihareo .....	55
Gambar 3 Foto Bersama Kaur Perencanaan Desa Sihareo .....	56
Gambar 4 Foto Bersama Kaur Pelayanan Desa Sihareo .....	56
Gambar 5 Foto Bersama Masyarakat Desa Sihareo .....	57
Lampiran 2: Surat Pengambilan Data/Riset	
Lampiran 3: Surat Keterangan telah melakukan Penelitian	



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Makna abdi masyarakat ialah bahwa dalam melaksanakan tugasnya, mereka harus tetap mengutamakan serta melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat, aparatur pemerintah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik secara adil. Pemerintah harus mulai melaksanakan kewajibannya dalam perbaikan kualitas pelayanan, yang dilakukan dengan meningkatnya kualitas manusianya. Manusia memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu sendiri.

Manajemen pelayanan masyarakat di era otonomi daerah semakin mempermudah masing-masing daerah untuk melakukan upaya perbaikan layanan. Pengalaman di beberapa otonomi daerah yang berhasil memanfaatkan serta mengembangkan sistem pelayanan publik terpadu dilihat telah membawa dampak yang cukup baik terhadap perbaikan kualitas manajemen layanan publik pemerintah daerah, serta peningkatan pendapatan daerah dan perbaikan kualitas hidup masyarakat tersebut.

Beberapa kenyataan pada birokrasi pemerintah, khususnya pemerintahan di daerah bahwa pelayanan publik belum mencapai hasil yang efektif. Hal ini di sebabkan sebagai akibat dari kinerja pelayanan para aparatur daerah yang belum dilakukan secara maksimal dan menyeluruh, terutama pada aspek perilaku dan sikap aparatur pemerintah yang kurang memperhatikan prinsip-prinsip moral dalam menjalankan kewajibannya. Aparatur pemerintah sebagai pelayanan

masyarakat masih banyak yang memandang isu tentang etika birokrasi, yaitu masalah moralitas sebagai elemen yang kurang berkaitan dengan dunia pelayanan publik.

UU No. 6 tahun 2014 tentang Desa, menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari peraturan tentang desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Selanjutnya peraturan menteri Desa, pembangunan daerah tertinggal dan Transmigrasi No. 1 Tahun 2005 tentang pedoman kewenangan berdasarkan hak Asal Usul dan kewenangan lokal berskala desa, secara rinci menyebutkan bahwa kewenangan lokal berskala Desa dibidang 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; (e) pembinaan dan pengelolaan pendidikan Anak Usia Dini (PAUD);”. Pelayanan administrasi kewarga negaraan seperti pengantar akte kelahiran, kartu tanda penduduk, kartu keluarga, pembuatan akta jual beli tanah, maupun administrasi usaha tidak secara tegas di sebutkan dalam peraturan ini atau sudah di atur oleh peraturan lain.

Perkembangan masyarakat yang cukup pesat dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, pengetahuan serta keterampilan menurut profesionalitas dari aparat pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Aparatur pemerintah desa merupakan alat bagi pemerintah sebagai pelaksana dalam menjalankan tugas dan fungsinya, harus mampu menunjukkan kualitasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Sebagai abdi masyarakat aparat pemerintah desa adalah wakil masyarakat. Dengan fungsi gandanya ini,

para aparatur pemerintah desa diharapkan mampu mewakili masyarakat yang di pimpinnya.

Di sisi lain, pemerintah pusat masih tetap memiliki kendali atas keberlangsungan pemerintahan pada otonomi daerah tersebut secara terintegrasi yang selanjutnya akan ditindaklanjuti dalam perencanaan peningkatan kualitas layanan publik nasional. Maraknya usaha pemerintah daerah dalam mendorong sistem pelayanan terpadu, pemerintah perlu mengupayakan adanya sistem informasi yang dapat menjangkau semua daerah khususnya dalam pelayanan perijinan nasional. Oleh karena itu, pemerintah pusat, khususnya Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara berupaya membangun sistem pelayanan publik terpadu agar informasi perkembangan dari Pemda dapat terintegrasi dan terjangkau oleh semua kalangan masyarakat. Lebih jauh, pemerintah terus-menerus berupaya membangun sistem informasi pelayanan publik khususnya dalam sistem pelayanan perijinan bidang ekonomi sebagai portal nasional (Muhammad Ramli, 2010).

Hendaknya aparatur pemerintah desa memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat tersebut. Kenyataannya, aparatur pemerintah desa belum mampu menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan dengan baik. Hal ini terjadi karna faktor, di antaranya adalah: pertama, masyarakat sendiri tidak tidak memiliki akses terhadap informasi, khususnya berkaitan dengan peran dan fungsi pemerintah desa serta program-programnya. Kedua, masyarakat segan dengan birokrasi pemerintahan. Minimnya wawasan masyarakat setempat tentang peran dan fungsi pemerintah otonomi daerah, ketidaktahuan program pemerintah desa, dan ketidaktahuan tentang kebutuhan mereka berkaitan dengan pemerintah



telah menjadikan warga masyarakat tidak memiliki cukup kontrol pada tugas-tugas yang di jalankan oleh pemerintah desa.

Penelitian yang dilakukan oleh Ruyan Abizam Trenggono dengan judul penelitian “ Strategi peningkatan kualitas pelayanan di kantor kecamatan sobang kabupaten lebak Provinsi Banten”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur pemerintah kurang disiplin dan motivasi dalam bekerja sehingga dinilai belum mampu menampilkan sosok pemerintah yang baik (*good government*) dan pelayanan yang diberikan dirasakan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, keterbatasan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki oleh para aparatur berupa kekurangan pegawai dan keterampilan diakibatkan kurangnya diklat-diklat, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung dan budaya kerja yang kurang mendukung. Selain itu, Adapun penelitian yang dilakukan oleh Abrol Alquroba dengan judul Strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa menyesuaikan strategi pemerintah dengan peraturan menteri dalam negeri nomor 47 Tahun 2016 tentang administrasi desa dalam rangka mewujudkan tertipnya pelayanan administrasi di desa Muara kuis kecamatan Ulu rawas kabupaten musu Rawas Utara.

Penelitian ini dilaksanakan di Desa sihareo, terletak di Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan. Sama halnya dengan desa-desa lain, desa Sihareo dipimpin oleh seorang kepala desa beserta perangkat desa yang mempunyai tugas dan fungsi yang berbeda-beda. Beberapa kenyataan pada birokrasi pemerintahan desa, khususnya pemerintahan di daerah bahwa pelayanan publik belum mencapai hasil yang efektif. Hal ini disebabkan sebagai akibat dari

kinerja pelayanan yang belum dilakukan secara maksimal, terutama pada aspek perilaku serta sikap aparaturnya yang kurang memperhatikan prinsip-prinsip moral dalam menjalankan tugasnya. Aparatur pemerintah desa sebagai pelayan masyarakat masih banyak yang memandang isu tentang etika birokrasi, yaitu masalah moralitas sebagai elemen yang kurang berkaitan dengan dunia pelayanan publik.

Berdasarkan paparan studi pendahuluan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang „**Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sihareo Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan**“.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang ditentukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sihareo Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat peningkatan kualitas publik di Desa Sihareo Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan pemerintah desa Sihareo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Sihareo kecamatan Somambawa kabupaten Nias Selatan.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat peningkatan kualitas publik di Desa Sihareo Kecamatan Somamabawa Kabupaten Nias Selatan.

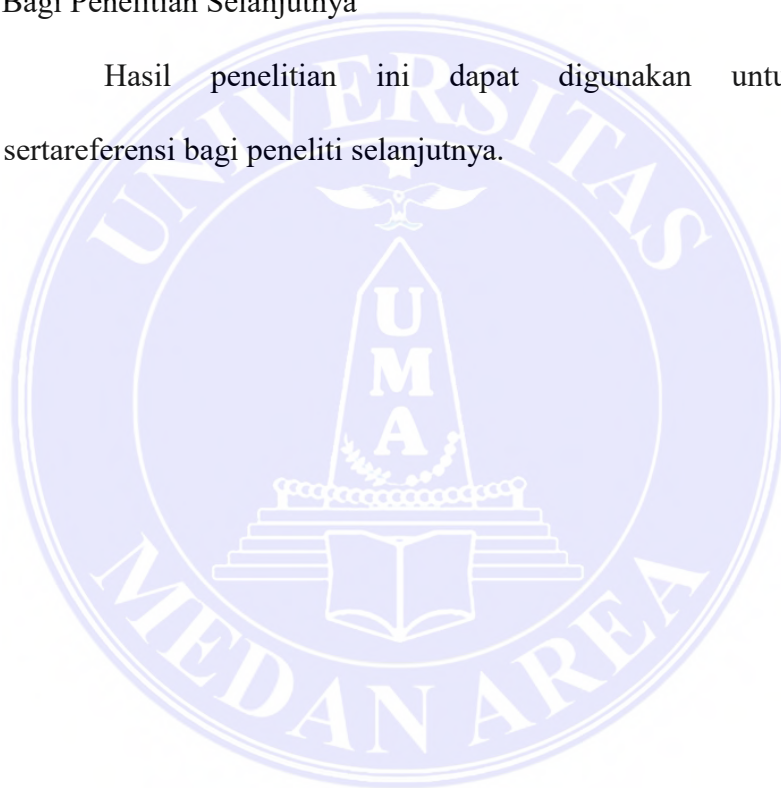
#### 1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pemerintah Desa Sihareo

Hasil ini dapat menjadi sumber informasi terhadap aparat desa mengenai pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengetahuan sertareferensi bagi peneliti selanjutnya.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Strategi

##### 2.1.1. Definisi Strategi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Kata strategi berasal dari bahasa Yunani "*strategia*" yang diartikan sebagai "*the art of the general*" atau seni seorang panglima yang biasanya digunakan dalam peperangan. Definisi strategi secara umum dan khusus sebagai berikut:

##### 1. Definisi Umum

Strategi adalah proses penentuan rencana para pimpinan puncak yang berfokus pada suatu tujuan berjangka panjang, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat tercapai.

##### 2. Definisi khusus

Strategi merupakan suatu tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan dimasa depan. Maka suatu strategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi.

Sedangkan menurut Setiawan Dimas dalam Rudolfus, Ali (2017:5): 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. 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.

Lebih lanjut Henderson dalam Hamrun, Ahmad Harakan, dkk (2019:66) strategi adalah pencarian yang dilakukan secara hati-hati untuk perencanaan aksi yang akan mengembangkan keunggulan bersaing perusahaan dan juga menyatukannya. Bagi setiap perusahaan, pencarian tersebut adalah suatu proses berulang yang dimulai dengan pengakuan terkait dimana anda sekarang, dan apa yang anda punya sekarang.

Gamble, Thompson, dan Peteraf dalam Hamrun, Ahmad Harakan, dkk (2019:66): strategi adalah serangkaian pergerakan kompetitif dan pendekatan bisnis untuk menggerakkan perusahaan pada arah yang dikehendaki, memancarkan posisi pada pasar, memikat konsumen, dan mencapai target finansial serta kinerja pasar.

Sedangkan definisi strategi menurut Ireland, et al. dalam Yunita, Linda Desma dan Tri Handayani (2018:20) merupakan serangkaian komitmen, tindakan terpadu dan terkoordinasi yang dirancang untuk mengeksploitasi kompetensi inti guna mendapatkan keunggulan kompetitif.

Dari pendapat beberapa para ahli, dapat disimpulkan bahwa strategi adalah proses penentuan rencana, merangkai komitmen, pergerakan kompetitif,



pendekatan bisnis 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. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Osborne dalam buku Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana (2016:224) yang berjudul *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*: mengemukakan lima strategi peningkatan pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Core strategy* (strategi inti)

*Core strategy* bertujuan memperjelas visi dan misi organisasi sebagai pedoman jangka panjang, akan kemana sebuah organisasi diarahkan dengan memperhatikan berbagai aspek yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta memerhatikan perkembangannya.

2. *Consequences strategy* (Strategi konsekuensi)

*Consequences strategy* bertujuan untuk menciptakan kondisi agar terjadi persaingan yang sehat diantara penyelenggara pelayanan publik yang lain.

3. *Customer Strategy* (strategi pelanggan)

*Customer Strategy* bertujuan untuk menciptakan sistem pelanggaran pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrat, sehingga mampu memberikan tingkat pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

4. *Control Strategi* (strategi pengawasan)

*Control Strategi* bertujuan untuk menciptakan kemampuan dan kemandirian serta kepercayaan masyarakat terhadap kantor pemerintahan sebagai institusi pelayanan publik dan pegawai sebagai pelayanan masyarakat.

5. *Culture Strategy* (strategi budaya)

*Culture Strategy* bertujuan untuk mengubah budaya yang dapat menghalangi kearah suatu perubahan. Dengan kata lain budaya yang berorientasi pada status quo harus dapat dirubah menjadi budaya yang terbuka terhadap suatu perubahan. Untuk melakukan perubahan budaya seseorang atau lembaga organisasi memang bukan pekerjaan yang mudah. Karena budaya merupakan hasil interksi dari suatu pengalaman dengan emosi dan akal sehat yang sudah tertanam sejak orang itu lahir kedunia, tetapi sudah merupakan keharusan untuk melakukan perubahan.

## 2.2. Pemerintahan Desa

### 2.2.1. Definisi Pemerintahan Desa

Pemerintahan desa adalah suatu organisasi terendah pemerintah RI yang berdasarkan asas dekonsentrasi ditempatkan dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada pemerintah wilayah kecamatan yang bersangkutan.

Menurut kamus Wikipedia bahasa Indonesia Pemerintah menurut etimologi berasal dari kata “Perintah”, yang berarti suatu individu yang memiliki tugas sebagai pemberi perintah. Definisi dari Pemerintahan adalah suatu lembaga yang terdiri dari sekumpulan orang-orang yang mengatur suatu masyarakat yang memiliki cara dan strategi yang berbeda-beda dengan tujuan agar masyarakat

tersebut dapat tertata dengan baik. Begitupun dengan keberadaan pemerintahan desa yang telah dikenal lama dalam tatanan pemerintahan di Indonesia bahkan jauh sebelum Indonesia merdeka.

Desa menurut peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 47 tahun 2016 tentang administrasi pemerintahan desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Selain itu juga banyak ahli yang mengemukakan pengertian tentang desa diantaranya menurut Roucek dan Warren dalam Sirimasa, Novisto, dkk (2018:5) mengemukakan pengertian desa yaitu: desa sebagai bentuk yang diteruskan antara penduduk dengan lembaga mereka di wilayah tempat dimana mereka tinggal yakni di ladangladang yang berserak dan di kampungkampung yang biasanya menjadi pusat segala aktifitas bersama masyarakat berhubungan satu sama lain, bertukar jasa, tolong-menolong atau ikut serta dalam aktifitas-aktifitas sosial”.

Sedangkan menurut Widjaja dalam Pongantung, Maria Christina, dkk (2021:81) mengemukakan: Pemerintah desa adalah bagian dari birokrasi pemerintah modern yang bertugas mengelola barang-barang publik termasuk melakukan pungutan pajak pada masyarakat. Penyelenggaraan pemerintah desa merupakan sub sistem dari sistem penyelenggara pemerintahan sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya.

## 2.2.2. Unsur Pemerintahan Desa

### 1. Kepala Desa

Menurut UU No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Kepala desa berkedudukan sebagai kepala pemerintahan desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepala desa berwenang:

- a. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa
- b. Mengangkat dan memberhentikan perangkat desa
- c. Memegang kekuasaan pengelolaan keuangan dan aset desa.
- d. Menetapkan peraturan desa
- e. Menetapkan anggaran pendapatan dan belanja desa
- f. Membina kehidupan masyarakat desa
- g. Membina ketentraman dan ketertiban masyarakat desa
- h. Membina dan meningkatkan perekonomian desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat desa
- i. Mengembangkan sumber pendapatan desa
- j. Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagai kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa
- k. Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat desa
- l. Memanfaatkan teknologi tepat guna
- m. Mengordinasikan pembanguna desa secara partisipatif

- n. Mewakili desa didalam dan diluar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- o. Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 2. Sekretaris Desa

Sekretari desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan sekretariat desa, sekretariat desa bertugas membantu kepala desa dalam bidang administrasi pemerintahan. Untuk melaksanakan tugasnya, sekretaris desa mempunyai fungsi:

- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
- b. Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengatministrsian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
- c. Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumberpendapatan dan pengeluaran, ferifikasi administrasi keuangan, dan administrasi pengasilan kepala desa, perangkat desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
- d. Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.



3. Kepala urusan berkedudukan sebagai unsur staf, kepala urusan bertugas membantu sekretaris desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Untuk melaksanakan tugas kepala urusan mempunyai fungsi:

- a. Kepala urusan tata usaha dan umum memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi, dan penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
- b. Kepala urusan keuangan memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan keuangan seperti urusan administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan kepala desa, perangkat desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
- c. Kepala urusan perencanaan memiliki fungsi mengordinasikan urusan perencanaan seperti anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

4. Kepala seksi berkedudukan sebagai unsur pelaksanaan teknis, kepala seksi bertugas membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional.

Untuk melaksanakan tugas kepala seksi mempunyai fungsi:

- a. Kepala seksi pemerintahan mempunyai fungsi melaksanakan manajemen tata praja pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melaksanakan

upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah,serta pendatan dan pengelolaan profil desa.

- b. Kepala seksi kesejahteraan mempunyai fungsi melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana perdesaan, pembanguna bidang pendidikan, kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
- c. Kepala seksi pelayanan memiliki fungsi melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan dan hak kewajiban masyarakat, meingkatkan upaya partisipasi masyarakat, pelastarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.

5. Kepala wilayah atau sebutan lainnya berkududukan sebagai unsur satuan tugas kewilayahan yang bertugas membantu kepala desa dalam pelaksanaan tugasnya diwilayahnya. Untuk melaksanakan tugasnya, kepala wilayah/kepala dusun memiliki fungsi:

- a. Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
- b. Mengawasi pelaksanaan pembangunan diwilayahnya.
- c. Melaksanakan pembinaan masyarakat dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.
- d. Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

## **2.3. Pelayanan Publik**

### **2.3.1. Definisi Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh pihak lain yang memiliki hak atau kemampuan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayan kembali. Secara umum, pelayanan kepada masyarakat pada hakikatnya dapat diartikan dengan urusan administrasi, pembangunan yang bertujuan mempermudah aktivitas masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Menurut KBBI Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Sinambela dalam Arista, Rafelia (2019:281), “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan; dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Lebih lanjut Harbani Pasolong dalam Sirimasa, Novisto, dkk (2018:6) mengemukakan bahwa: pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

### **2.3.2. Definisi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan dilingkungan badan

usaha milik Negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian pelayanan adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) harus dapat memenuhi individual akan tetapi sebagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, tetapi berbagai kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayan publik, 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 *administrative* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berasakan : kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesional, parsipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatip, keterbukaan akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan kejangkauan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau

Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam Arista, Rafelia 2019:281).

Sedangkan menurut Kencana Inu dalam Karmani, Neng (2011:90): pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

### **2.3.3. Tujuan Pelayanan Publik**

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan sektor public tidaklah mencari untung tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Menurut undang undang UU 25 Tahun 2009 tentang tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.



### 2.3.4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya (Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani dalam Arista, Rafelia 2019:282).

Lebih lanjut Dwiyanto dalam Arista, Rafelia (2019:282): mengemukakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas pelayanan adalah dengan mengukur kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Keberhasilan organisasi publik sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan penggunaannya.

Sedangkan menurut Amin Ibrahim dalam Pongantung, Maria Christina, dkk (2021:81) menyatakan bahwa: kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan *customers*. Secara teoritis pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan

masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang bercermin dari:

1. Transfaransi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan
2. Akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi kempuan pemberidan penerima pelayan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
4. Partisifasif yaitu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan baik yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, agama, golongan, status sosial.
6. Mengoptimalkan pelayanan

Mengoptimalkan berasal dari kata optimal yang berarti tertinggi, paling menguntungkan. Dengan imbuhan me-kan menjadi mengoptimalkan yang berarti menjadikan paling baik, atau menjadikan paling tinggi. Sedangkan pelayanan diartikan oleh fhilip kotler sebagai penunjang pemasaran produk dan sekaligus dapat dilihat sebagai pusat keseluruhan paket / atau masing-masing memenuhi, maka dengan sendirinya mendatangkan keuntungan bagi perusahaan, pendapat ini dilatar belakangi oleh konsep pemasaran yang menekankan bahwa keberhasilan kegiatan pemasaran adalah kepuasan seorang konsumen.

Untuk dapat mewujudkan kualitas pelayanan publik, Parasurahman dalam Yuningsih, Rita (2016:176) mengemukakan bahwa: agar layanan dapat memuaskan kepada orang/pelanggan atau sekelompok orang yang dilayani maka harus diperhatikan beberapa persyaratan pokok yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan antusias.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, profesional dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, sehingga pelanggan merasa lebih bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy*, kedekatan dan kemudahan untuk mencapai sarana layanan dan melakukan hubungan, ramah tamah, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

## 2.4. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu dan relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, penelitian relevan ini menjadi titik tolak untuk peneliti dalam melakukan penelitian, berikut merupakan penelitian yang relevan yaitu:

a. Penelitian Rudolfus Ali (2017)

Judul penelitian: “Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualiatas Pelayanan Publik di Kantor Desa Wolonwalu”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualiatas pelayanan public di Kantor Desa Wolonwalu Kabupaten Sikka. Jenis penelitian ini tergolong penelitian dekriptif kualitatif dengan pendekatan manajemen. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengolahan analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, analisis perbandingan, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualiatas pelayanan publik di kantor Desa Wolonwalu Kabupaten Sikka yakni menyesuaikan dengan Peraturan Desa Wolonwalu Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM Desa) Tahun 2016-2022 BAB V Pasal 6-8 dan berusaha memenuhi dimensi kualitas pelayanan serta Pemerintah Desa Wolonwalu yang merupakan pelayan masyarakat Wolonwalu pada khususnya tetap berupaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dari segala aspek salah satunya aspek keagamaan/spiritual masyarakat. Faktor pendukung Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan

publik di Kantor Desa Wolonwalu Kabupaten Sikka adalah professional kerja para staf, kekompakan antar anggota pemerintahan, dan kelengkapan peralatan di kantor desa. Faktor penghambat Pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Wolonwalu Kabupaten Sikka adalah bantuan kepada masyarakat yang jumlahnya terbatas serta honor pegawai yang diperoleh perenam bulan sekali.

b. Penelitian Maria Christina Pongantung, dkk (2021)

Penelitian ini berjudul: “Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik analisis data SWOT. Analisis Swot dilakukan dengan matriks *Internal Factory Analysis Summary* (IFAS) dan *External Factory Analysis Summary* (EFAS) untuk menunjukkan posisi organisasi saat ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Manajemen Strategis Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. Dari hasil penelitian, pemerintah desa Motoling Dua mendapatkan peluang eksternal tetapi di lain pihak ia menghadapi beberapa kendala/masalah internal. Sehingga dalam kondisi yang demikian pemerintah desa perlu melakukan strategi *Turn around* yaitu memperbaiki atau meminimalkan masalah-masalah internal organisasi sehingga dapat merebut peluang dari luar tersebut dengan baik. Berdasarkan hasil analisis matrik SWOT ditetapkan enam isu strategi yang kemudian dilanjutkan dengan pengujian tingkat



kestrategisan isu dengan *Litmus Test* dan melalui uji litmus terdapat 4 isu yang masuk dalam kategori strategis yaitu isu tentang meningkatkan kualitas SDM aparatur pemerintah secara berkala melalui pelatihan-pelatihan untuk mengatasi masalah dalam pelayanan publik, isu tentang memanfaatkan teknologi dan media informasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat, isu tentang menetapkan kebijakan dan peraturan yang jelas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta meningkatkan loyalitas aparatur dalam memberikan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi yang optimal dan isu tentang meningkatkan sarana dan prasarana agar kebutuhan pelayanan publik yang semakin tinggi terasa nyaman dan terdapat dua isu yang memiliki tingkat kestrategisan cukup strategis. Berdasarkan hasil dari *litmus test* yaitu isu tentang meningkatkan sosialisasi tentang program pelayanan agar partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam pelayanan publik dapat meningkat dan isu tentang meningkatkan koordinasi dan kerjasama antar pegawai agar kebutuhan pelayanan yang semakin tinggi dapat terpenuhi sesuai dengan harapan masyarakat.

c. Penelitian Novisto Sirimasa, dkk (2018)

Judul Penelitian: “Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Jangailulu Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepemimpinan kepala desa dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Jangailulu Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif diharapkan dapat

mengetahui lebih mendalam mengenai masalah yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepemimpinan Kepala Desa Jangailulu dalam pelayanan publik di Desa Jangailulu belum dapat dikatakan efektif karena masih minimnya dan belum nampak transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa dimana kepala desa masih bersikap tertutup dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan belum nampak secara jelas akuntabilitas dari hasil layanan kepada publik. Partisipasi masyarakat dalam kepemimpinan kepala desa masih kurang optimal disebabkan kepala desa jarang melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut tentang kemaslatan atau kesejahteraan masyarakat.

## 2.5. Kerangka Pemikiran

Masyarakat adalah orientasi dari pada pelayanan yang menuntut pemberi layanan bekerja secara maksimal untuk memberi kepuasan kepada masyarakat yang dilayaninya. Berbagai cara dan pendekatan yang dilakukan oleh pemberi layanan pada dasarnya berbeda-beda tergantung dari pada kebutuhan dan harapan yang ingin didapatkan oleh masyarakat.

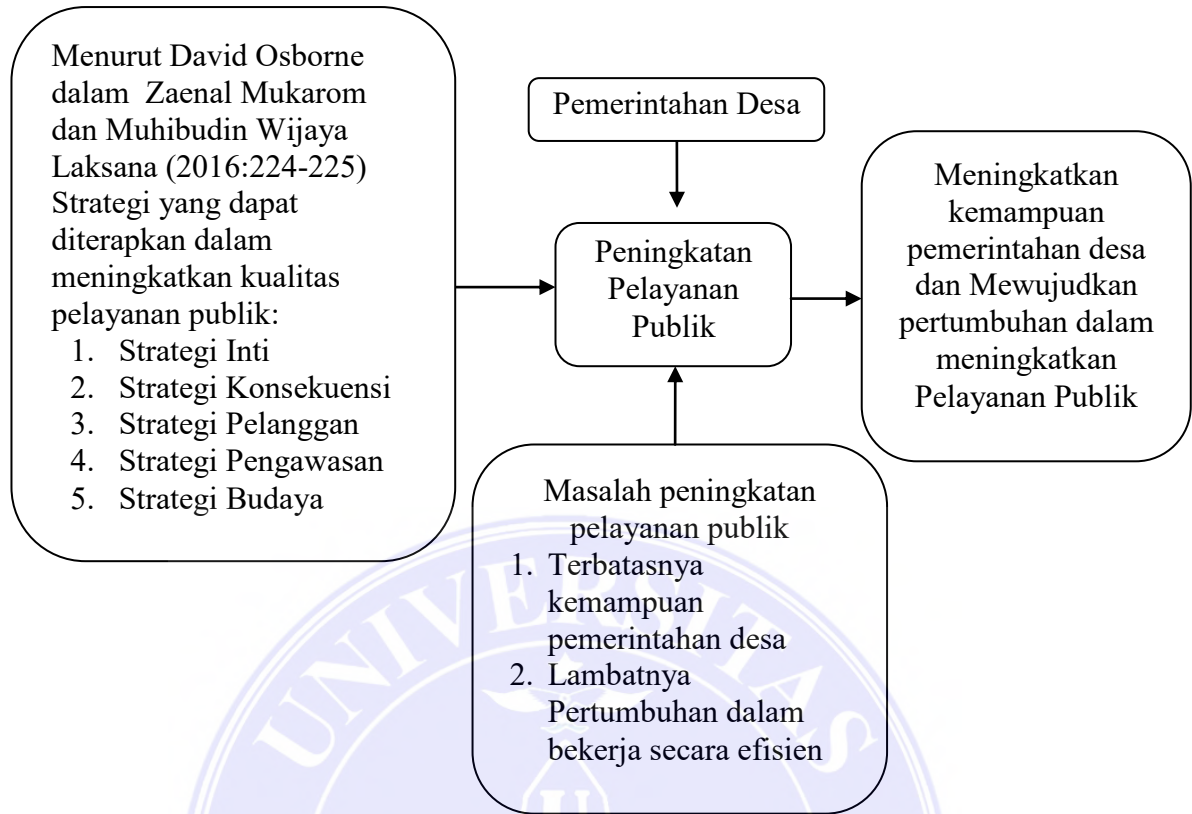
Pemerintah desa sebagai organisasi yang mempunyai struktur terkecil ditingkat desa adalah salah satu wadah yang berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat desa. Kabutuhan masyarakat desa diantaranya adalah kebutuhan akan administrasi, kebutuhan akan kenyamanan, dan lainnya tidak lepas dari tanggung jawab pemerintah desa itu sendiri. Walaupun begitu setiap kebutuhan akan pelayanan yang baik dan memuaskan adalah prioritas dan harapan yang ingin didapatkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik yang bagus akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah desa yang berujung pada terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan dan pengakuan bahwa pemerintah desa ada untuk masyarakat. Sebaliknya pelayanan publik yang kurang bagus akan mengakibatkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa sehingga rentan timbulnya konflik dalam masyarakat itu sendiri karena masyarakat berpikir bahwa pemerintah desa tidak mengetahui kebutuhan masyarakat desa.

Pemerintah desa dalam mendapatkan kepercayaan dari masyarakat harus memberi pelayanan publik yang bagus dengan berbagai pendekatan dan strategi untuk meningkatkan pelayanan publik. Selain itu pemerintah desa pasti behadapan dengan kendala ataupun hambatan dalam mengaplikasikan setiap program untuk kemajuan masyarakatnya, maka pemerintah desa dituntut untuk memikirkan upaya-upaya yang dilakukan untuk menghadapi hambatan dan meningkatkan pelayanan publiknya.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah melihat bagaimana upaya-upaya yang dilakukan pemerintah desa dan juga hambatan apa saja yang timbul dalam mengaplikasikan dan meningkatkan pelayanan publik sehingga kebutuhan masyarakat akan keberadaan pemerintah desa dapat terpenuhi.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat dalam alur pada gambar 2.1 di bawah ini:



Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah sebuah riset yang memiliki karakter deskriptif dan lebih condong memakai analisis dalam prosesnya. Dimana arti atau sudut pandang dari subjek penelitian lebih diutamakan. Penelitian kualitatif dipakai untuk menghimpun informasi, wawasan, pengetahuan secara mendalam mengenai suatu masalah yang nantinya digunakan untuk memperoleh solusi dan gagasan atau ide baru.

Moleong dalam Sirimasa, Novista (2018:6) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif peneliti adalah sebagai sumber instrumen yakni sebagai pengumpul data secara langsung. Data yang diteliti dapat mengalir apa adanya (alamiah) tanpa adanya setting-setting.

#### 3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

##### 3.2.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di lakukan di Desa Sihareo, Kecamatan Somambawa, Kabupaten Nias Selatan.



**3.2.2. Waktu Penelitian**

Dalam proposal Skripsi ini, peneliti telah mencantumkan jadwal penelitian sesuai dengan yang tertera pada Tabel.

No	Uraian Kegiatan	Nov 2020				Des 2020				Januari 2021				Februari 2021				Maret 2021				April 2021				Mei 2021				Juni 2021								
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
1	Penyusunan Proposal				■	■	■	■																														
2	Seminar Proposal																																					
3	perbaikan proposal																																					
4	Penelitian																																					
5	Penyusunan Skripsi																																					
6	Seminar Hasil																																					
7	Perbaikan Skripsi																																					
8	Sidang Meja Hijau																																					

**Tabel 3.1 Waktu Penelitian**

### **3.3. Sumber Data dan Informan**

#### **3.3.1. Sumber Data**

Data yang dibutuhkan adalah data primer dan data skunder yang bersumber dari tempat penelitian serta pihak terkait yaitu Pemerintahan Desa Sihareo, Kecamatan Somambawa, Kabupaten Nias Selatan.

#### **3.3.2. Informan**

Menurut Poerwandari (dalam sinaga, 2011), informan adalah mereka yang terlibat langsung dalam aktivitas yang menjadi objek perhatian. Dalam penelitian ini, informan yang diteliti adalah orang yang dianggap mampu menjelaskan strategi yang dilakukan pemerintah desa Sihareo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Sihareo. Pemilihan informan dilakukan dengan purposive sampling, yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal dan sesuai dengan tujuan penelitian (Herdiansyah, 2011). Lebih lanjut dijelaskan bahwa adapun yang menjadi informan penelitian ini dibedakan atas 3 (tiga) jenis, yaitu :

1. Informan kunci adalah informan yang memahami permasalahan penelitian yang dijumpai di masyarakat. Informan ini terdiri dari kepala desa (Yaatulase Lase).
2. Informan utama yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial dalam penelitian ini yang diteliti adalah Sekretaris Desa (Artinus Lase).
3. Informan tambahan adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti adalah masyarakat Desa Sihareo Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015: 308) dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D mengemukakan bahwa: teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), dan dokumentasi.

#### a. Observasi (pengamatan)

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2015:203) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. dapat disimpulkan bahwa observasi adalah proses pengamatan secara langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap objek yang diteliti dengan menggunakan pencatatan yang sistematis.

Sesuai dengan objek penelitian, dalam melakukan observasi yang dilakukan peneliti adalah terlebih dahulu mengamati sebelumnya lokasi atau tempat penelitian. Observasi ini dilakukan dengan mengamati kegiatan-kegiatan yang ada di Desa Sihareo Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan. Tujuan observasi ini untuk mengetahui strategi yang dilakukan pemerintah desa sihareo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Sihareo kecamatan Somambawa kabupaten Nias Selatan dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat peningkatan kualitas publik di Desa Sihareo Kecamatan Somamabawa Kabupaten Nias Selatan.

b. *Interview* (wawancara)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:317) wawancara didefinisikan sebagai berikut. “*a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic*”. Artinya wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di konstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Sedangkan menurut Susan Stainback dalam Sugiyono (2015:318) mengemukakan bahwa dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara mendalam tentang Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sihareo Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan. Tujuan melakukan wawancara ini untuk mengetahui strategi yang dilakukan pemerintah desa sihareo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Sihareo kecamatan Somambawa kabupaten Nias Selatan dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat peningkatan kualitas publik di Desa Sihareo Kecamatan Somamabawa Kabupaten Nias Selatan.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015: 329) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan.

Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik adalah berupa bentuk gambar, foto, catatan dan lain-lain. Tujuan dokumentasi adalah sebagai bukti yang sah dan dapat dipercaya.

### 3.5. Metode Analisis Data

Analisis data bertujuan untuk menyusun data dalam cara yang bermakna sehingga dapat dipahami. Analisis dilakukan terhadap data berdasarkan logika induktif.

Metode analisis data yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah deskriptif seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017:39-40) dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, yaitu:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah analisis data yang dilakukan dengan memilih hal-hal yang pokok (penting), mencari tema dan menentukan polanya. Data ini diperoleh di dalam lapangan yang ditulis atau diketik dalam bentuk uraian atau laporan terperinci.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan atau hubungan antara kategori. Menurut Sugiyono (2017) juga menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.



c. *Conclusion Drawing / Verification*

Dari data yang diperoleh, kemudian di kategorikan, dicari tema dan polanya, lalu ditarik kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang dapat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Pada penelitian kualitatif ini, peneliti dituntut dapat menggali data berdasarkan apa yang diucapkan, dirasakan dan yang dilakukan oleh sumber data secara langsung. Disini peneliti bersifat *perspektif emic* yang artinya memperoleh data bukan sebagaimana seharusnya, bukan berdasarkan apa yang dipikirkan peneliti, tetapi berdasarkan sebagaimana adanya yang terjadi di lapangan, yang dialami, dirasakan dan dipikirkan oleh sumber data itu sendiri.

Berbeda dengan jenis penelitian yang lain, penelitian ini tanpa diawali oleh hipotesis dan kerangka teori secara ketat. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Sugiyono (2009:98) bahwa penelitian yang bersifat deskriptif tidak perlu merumuskan hipotesis.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, diperoleh kesimpulan bahwa dalam meningkatkan kemampuan pemerintahan desa di desa Sihareo serta mewujudkan pertumbuhan dalam meningkatkan pelayanan publik, maka:

1. Strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sihareo Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan
  - a. Strategi Inti (*Core strategy*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti bahwa strategi inti di Desa Sihareo yaitu: informan mengenai tujuan inti atau pencapaian yang harus dilakukan tentang visi misi, sebenarnya bisa peneliti simpulkan bahwa belum adanya kerjasama yang baik antara aparat inti dari desa tersebut, mulai dari kepala desa hingga staf lainnya memiliki jawaban yang berbeda tentang pencapaian masing-masing. Sehingga tidak ditemukan titik temu apa yang harus mereka lakukan. Jadi peneliti memberikan masukan yaitu sebagai aparat inti yang berperan untuk melakukan strategi-strategi atau visi-misi yang pernah dijabarkan sebelumnya untuk dilakukan, harusnya memiliki kerjasama yang baik dalam melakukan tugasnya, saling support dan saling mengingatkan sehingga tidak ada satupun strategi inti ataupun visi-misi yang tidak tercapai.

b. Strategi Konsekuensi (*Consequences strategy*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai strategi yang digunakan dalam memperlancar kepemimpinan maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam sebuah organisasi maka dibutuhkan kepemimpinan yang terstruktur dengan baik. Di dalamnya juga harus ada visi-misi yang dijalankan dan ini harus diingatkan terus menerus kepada para staf apabila mulai hilang arah dalam menjalankan tugas. Sesama pegawai atau staf juga diperlukan kerjasama yang baik walaupun kadang ada perbedaan tugas dalam kepemimpinan namun disinilah harus bijak dalam membangun sebuah hubungan yang baik, baik antar staf maupun dengan masyarakat setempat.

c. Strategi Pelanggan (*Customer Strategy*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai strategi pelanggan, dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan dalam masyarakat akan berjalan dengan baik apabila ada kesesuaian pendapat dan juga kerjasama diantara para staf. Menciptakan sesuatu yang baru yang tidak pernah ada dalam sebuah organisasi dapat terwujud apabila sesama anggota memiliki kerjasama yang baik. Peneliti menyimpulkan bahwa proses pemberdayaan dapat meningkatkan kekuatan organisasi melalui penataan sebuah organisasi. Dalam menciptakan kemampuan dan kemandirian serta kepercayaan masyarakat terhadap masyarakat dapat dilakukan dalam bentuk organisasi.

d. Strategi Pengawasan (*Control Strategy*)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa strategi pelanggan di Desa Sihareo belum efektif sepenuhnya. Hal ini dikarenakan sebagian dari pada aparatur desa kualitas dan kinerjanya belum maksimal sepenuhnya serta belum menguasai bidangnya sehingga lambatnya proses pelayanan.

e. Strategi Budaya (*Culture Strategy*)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa strategi budaya di Desa Sihareo belum efektif. Hal ini juga dipengaruhi oleh wawasan dari sebagian aparatur yang masih tertutup pada perubahan dan juga memihak dalam memberikan pelayanan sehingga mempengaruhi kegiatan pelayanan terhadap masyarakat. Selain daripada itu, masyarakat juga memiliki keterbatasan untuk mendapatkan informasi sehingga masyarakat kurang puas akan pelayanan yang diberikan.

2. Faktor-faktor yang menghambat peningkatan kualitas publik di Desa Sihareo Kecamatan Somamabawa Kabupaten Nias Selatan.

- a. Kurangnya kerjasama yang baik antar aparat inti di Desa Sihareo
- b. Kualitas dan kinerja dari aparatur belum maksimal sepenuhnya serta kurangnya penguasaan terhadap bidangnya masing-masing.
- c. Wawasan serta pengalaman dari aparatur yang masih tertutup pada perubahan dalam memberikan pelayanan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis dapatkan ketika dilapangan terkhususnya di kantor Desa Sihareo kecamatan Somambawa kabupaten Nias Selatan tentang strategi pelayanan maka penulis memiliki beberapa saran diantaranya sebagai berikut:

1. Perlu peningkatan kinerja dari setiap aparatur desa Sihareo
2. Desa Sihareo perlu mengadakan pelatihan untuk menunjang pengetahuan sumber daya manusia.
3. Dalam penempatan tugas perlu disesuaikan dengan bidangnya masing-masing agar tidak kewalahan dalam melaksanakan tugas.
4. Penulis menyarankan kepada Pemerintah Desa Sihareo dalam melaksanakan tugas sebagai pelayanan publik agar tetap menjaga profesionalitas serta menjalankan aturan yang telah ditetapkan dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.
5. Penulis menyarankan kepada para staf agar lebih mementingkan kedisiplinan supaya lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arista, Rafelia. 2019. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara. Universitas Subang, 6 (4), 281.
- Kamarni, Neng. 2011. Analisis pelayanan publik terhadap masyarakat (kasus pelayanan kesehatan di kabupaten agama). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, Padang, 2 (3), 90.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. Cetakan Pertama, Bandung: CV. PUSTAKA SETIA.
- Peraturan Pemerintah Dalam Negeri No 47 Tahun 2016. *Tentang Administrasi Pemerintahan Desa*. Sekretariat Negara: Jakarta.
- Pongantung, Maria Christina, Salmin Dengo dan Rully Mambo. 2021. *Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan*. JAP, 7 (103), 76-77.
- Rudolfus, Ali. 2017. *Strategi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Kualiatas Pelayanan Publik di Kantor Desa Wolonwalu*. Jurnal JUPEKN: Media Publikasi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, 2 (1), 5.
- Sinaga, Pesta Helen. 2011. *Pilihan Masyarakat Untuk Berobat Atau Tidak Berobat Ke Rumah Sakit Di Kelurahan Pintusona Panguruban*. PSIK STIKes MI: Medan.
- Sirimasa, Novisto, Novie Pioh dan Josef Kairupan. 2018. *Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Jangailulu Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Sam Ratulangi, 1 (1),1.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara: Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 32 Tahun 2004. *Tentang Pemerintah Daerah*: Sekretariat Negara: Jakarta.

Wahyuni. 2018. *Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Massamaturu Kecamatan Polong Bangkeng Utara Kabupaten Takalar*. UIN Alauddin Makassar, 14.

Yunita, Linda Desma dan Tri Handayani. 2018. *Strategi Bauran Promosi Penyelenggaraan Event (Studi Kasus Perencanaan dan Penyelenggaraan Event Pasar Murah)*. Jurnal Riset Bisnis dan Investasi, Politeknik Negeri Bengkalis Indonesia, 04 (01), 20.

Yuningsih, Rita. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu*. E - Jurnal Katalogis, Universitas Tadulako, 4 (8), 176.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Dokumentasi Penelitian



1. Foto bersama bapak kepala Desa Yaatulo Lase



2. Foto bersama bapak Sekretaris Desa Artinus Lase





3. Foto bersama Kaur perencanaan, Bapak Fauluzisokhi Baene



4. Foto bersama Kaur Pelayanan, Ibu Sundriawati Lase



5. Foto bersama Bapak Faigi Zatulo Bawamenewi sebagai Masyarakat Desa Sihareo



## Lampiran 2. Surat Pengambilan Data/Riset



Nomor : /FIS.2/01.10/III/2021  
Lamp :  
Hal : Pengambilan Data/Riset

10 Maret 2021

Yth.  
**Ka. Desa Sihareo, Kecamatan Somambawa, Kabupaten Nias Selatan,  
Kantor Desa Sihareo**

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Kasivornis Lase  
N P M : 178520024  
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kecamatan Somambawa, Kabupaten Nias Selatan., dengan judul Skripsi "**Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Didesa Sihareo Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan**"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,  
  
Dr. Heri Kusmanto, MA

CC : File,-

### Lampiran 3. Surat Keterangan telah melakukan Penelitian



**PEMERINTAHAN KABUPATEN NIAS SELATAN  
KECAMATAN SOMAMBAWA  
DESA SIHAREO**

*Alamat : Bawonauru Desa Sihareo Kec. Somambawa Kab. Nias Selatan*

**SURAT KETERANGAN**  
NOMOR : 140/033/26.2006/2021

Sehubungan dengan Surat Dekan Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 207/FIS.2/01/III/2021 tanggal 06 Maret 2021 hal : Permohonan ijin penelitian.

Bersama ini disampaikan bahwa :

Nama : Kasivornis Lase  
NPM : 178520024  
Program Studi : Administrasi Publik  
Alamat : Bawonauru

Adalah benar telah melakukan penelitian di Kantor Desa Sihareo Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan Pada Tanggal 15 maret 2021 dengan skripsi yang berjudul *Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sihareo Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan.*

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bawonauru, 05 April 2021



**KEPALA DESA SIHARE'O**

**YA'ATULO LASE**