

**IMPLEMENTASI DAN PEMBINAAN KUALITAS PELAYANAN
PERANGKAT DESA DI KECAMATAN BATANG KUIS KABUPATEN
DELI SERDANG**

TESIS

OLEH

**AVRO WIBOWO
NPM. 231801043**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 29/5/26

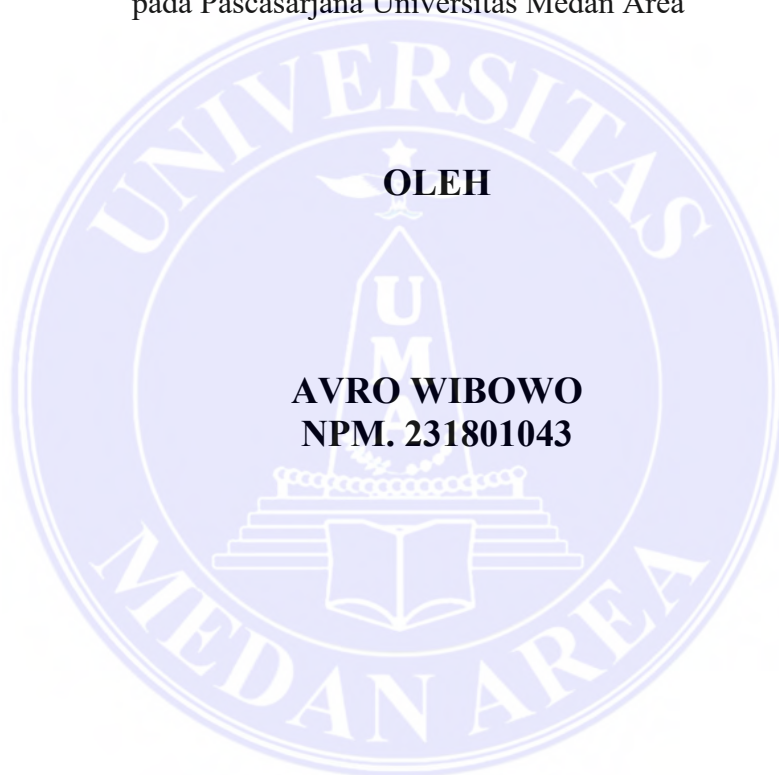
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)29/5/26

**IMPLEMENTASI DAN PEMBINAAN KUALITAS PELAYANAN
PERANGKAT DESA DI KECAMATAN BATANG KUIS KABUPATEN
DELI SERDANG**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH

**AVRO WIBOWO
NPM. 231801043**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 29/5/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)29/5/26

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCA SARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : **Implementasi dan Pembinaan Kualitas Pelayanan
Perangkat Desa di Kecamatan Batang Kuis Kabupaten
Deli Serdang**

N a m a : **Avro Wibowo**

NPM : **231801043**

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Syafruddin Ritonga, MAP

Pembimbing II



Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP

Ketua Program Studi

Magister Ilmu Administrasi Publik



Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani.,MS

Telah diuji pada 12 September 2025

Nama : Avro Wibowo

NPM : 231801043



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

Sekretaris : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si

Pembimbing I : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP

Pembimbing II : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP

Penguji Tamu : Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan , September 2025



Avro Wibowo

**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 : Avro Wibowo
NPM : 2318010043
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusiveRoyalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Implementasi dan Pembinaan Kualitas Pelayanan Perangkat Desa di Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal :

Yang menyatakan



Avro Wibowo

ABSTRAK

IMPLEMENTASI DAN PEMBINAAN KUALITAS PELAYANAN PERANGKAT DESA DI KECAMATAN BATANG KUIS KABUPATEN DELI SERDANG

Nama : Avro Wibowo
NPM : 231801043
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP
Pembimbing II : Dr. Maksun Syahri Lubis, S.STP, MAP

Pelayanan publik yang baik menjadi tanda keberhasilan pemerintahan desa. Namun, perangkat desa di Kecamatan Batang Kuis, Kabupaten Deli Serdang, masih menghadapi berbagai hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan perangkat desa serta merumuskan strategi yang dapat diterapkan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, serta studi dokumentasi terhadap kebijakan dan regulasi yang mengatur pelayanan desa. Informan penelitian terdiri dari perangkat desa, masyarakat, serta pihak terkait yang berperan dalam proses pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hambatan utama dalam pelayanan desa meliputi kurangnya SDM yang kompeten, keterbatasan infrastruktur, serta minimnya anggaran untuk pengembangan layanan. Selain itu, regulasi yang rumit dan birokrasi yang lambat juga memperlambat pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengatasinya, diperlukan pelatihan berkelanjutan bagi perangkat desa, peningkatan anggaran, serta pemanfaatan teknologi digital. Reformasi birokrasi dan penyederhanaan regulasi juga penting agar layanan lebih cepat dan responsif. Kerja sama antara pemerintah desa, daerah, swasta, dan masyarakat dapat membantu membangun sistem pelayanan yang lebih baik. Dengan strategi ini, diharapkan kualitas layanan desa di Kecamatan Batang Kuis dapat meningkat, sehingga masyarakat mendapat layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Perangkat Desa, Pembinaan Kualitas.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION AND IMPROVING THE QUALITY OF VILLAGE APPARATUS SERVICES IN BATANG KUIS DISTRICT, DELI SERDANG REGENCY

Name : Avro Wibowo
NPM : 211801043
Study Program : Master of Public Administration
Supervisor I : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP
Supervisor II : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP

Quality public services are a key indicator of a village government's success. However, village officials in Batang Kuis District, Deli Serdang Regency, still face various obstacles in improving service quality. This study aims to analyze the factors hindering the improvement of village apparatus service quality and formulate strategies to enhance the effectiveness and efficiency of public services. The research method used is qualitative with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, field observations, and document studies on policies and regulations governing village services. Research informants included village officials, the community, and relevant stakeholders involved in the public service process. The study results indicate that the main obstacles in village services include a lack of competent human resources, inadequate infrastructure, and limited budgets for service development. Additionally, complex regulations and slow bureaucracy further hinder service delivery to the community. To address these issues, continuous training for village officials, budget optimization, and the utilization of digital technology are necessary. Bureaucratic reform and regulatory simplification are also crucial to ensure faster and more responsive services. Collaboration between village governments, local authorities, the private sector, and the community can help build a better service system. By implementing these strategies, it is expected that the quality of village services in Batang Kuis District will improve, allowing the community to receive services that are faster, more transparent, and accountable.

Keywords: *Public Services, Village Apparatus, Quality Development.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat dan karunianya, sehingga tesis yang berjudul **IMPLEMENTASI DAN PEMBINAAN KUALITAS PELAYANAN PERANGKAT DESA DI KECAMATAN BATANG KUIS KABUPATEN DELI SERDANG** ini dapat diselesaikan.

Tesis disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area. Tentunya tesis ini tak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku rektor Universitas Medan Area;
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K.MS, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area;
3. Bapak Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik;
4. Bapak Dr. Syafruddin Ritonga, M. AP selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
5. Bapak Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
6. Bapak Camat Batang Kuis yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penyelesaian tesis ini.
7. Kepada orangtua, istri dan anak-anakku, yang selalu memberikan semangat Motivasi dan dorongan dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari, tesis ini belum sempurna, masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang perlu diperbaiki. Untuk itu, segenap kritik, saran, dan masukan yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga bermanfaat bagi semua.

Medan, September 2025



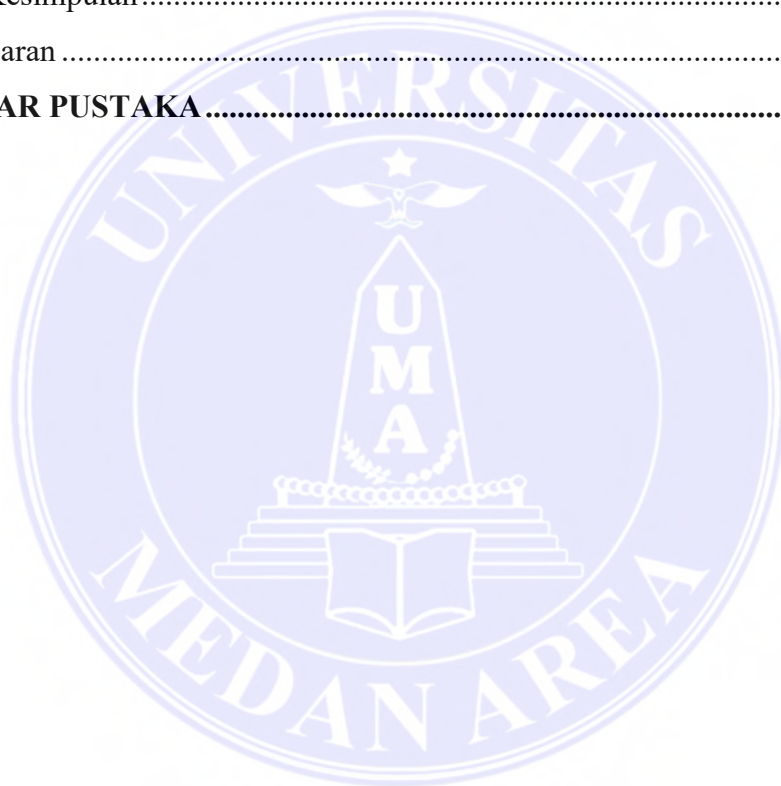
Avro Wibowo



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kerangka Teori	10
2.1.1 Teori Implementasi	10
2.2 Pemerintahan Desa	20
2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	24
2.4 Penelitian Terdahulu.....	29
2.4.1 Penelitian Terdahulu	29
2.4.2 Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
3.2 Bentuk Penelitian.....	38
3.3 Informan Penelitian	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5 Teknik Analisis Data	43
BAB IV	46
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	46
4.1.1. Kondisi Geografis	46
4.1.2. Kondisi Penduduk	49
4.1.3. Pendidikan.....	52

4.1.4. Struktur Organisasi.....	53
4.1.5. Visi dan Misi	56
4.2. Hasil Penelitian.....	58
4.2.1. Implementasi dan Pembinaan Kualitas Pelayanan Oleh Perangkat Desa di Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang	58
4.2.2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Menjalankan Implementasi dan Pembinaan Kualitas Pelayanan Oleh Perangkat Desa Di Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang	86
BAB V.....	100
5.1. Kesimpulan	101
5.2. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
---	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Memberikan pelayanan merupakan tanggung jawab utama yang bersifat mendasar bagi aparatur sebagai pelayan negara dan masyarakat. Dalam perannya sebagai pelayan publik, aparatur dituntut untuk berkontribusi dalam memenuhi kepentingan masyarakat serta mempermudah berbagai proses administrasi yang dibutuhkan. Untuk menjawab tuntutan tersebut, pemerintah diharapkan mampu menyediakan layanan yang bermutu. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan adalah dengan mengembangkan kualitas sumber daya manusia, mengingat peran manusia sangat krusial dalam menentukan tingkat layanan yang diberikan..

Menghadapi fenomena pemerintahan di era reformasi dengan penerapan otonomi daerah yang menekankan desentralisasi, daerah diberikan kesempatan untuk mengembangkan wilayahnya. Ini sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, meskipun keinginan masyarakat terhadap kesejahteraan sangat bervariasi.

Pelayanan publik adalah hak dan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh Pemerintah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Upaya Pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang prima harus terus dilakukan, mengingat meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik. Tujuan dari upaya ini adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik dan memenuhi hak masyarakat sebagai penerima layanan.

Seiring dengan perkembangan tersebut, muncul persepsi dari masyarakat mengenai kurang optimalnya kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik, khususnya menyangkut etika dan sikap aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan secara bermoral. Dalam kerangka implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah terus mendorong reformasi birokrasi sebagai bagian dari upaya mewujudkan manajemen aparatur negara yang berorientasi pada kinerja. Reformasi birokrasi ini dimaksudkan untuk membenahi sistem tata kelola pemerintahan agar lebih efisien dan berkualitas di masa yang akan datang. Sejak diberlakukan, reformasi dalam sektor pelayanan publik, terutama di lingkungan kementerian dan lembaga, mulai diimplementasikan secara bertahap (Muhammad Ramli, 2013).

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi indikator untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan publik yang prima merupakan kewajiban bagi setiap organisasi kerja, baik di sektor pemerintah maupun swasta. Pelayanan prima dapat dicapai melalui sumber daya yang kompeten untuk menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas pelayanan publik. Jika prinsip-prinsip ini tidak dijadikan pedoman, maka pelayanan tidak akan memenuhi harapan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diinginkan (Botutihe, 2017).

Dalam konteks otonomi daerah, pengelolaan pelayanan publik menjadi lebih fleksibel, memungkinkan pemerintah daerah untuk lebih leluasa melakukan

inovasi dalam meningkatkan mutu layanan. Beberapa daerah yang sukses mengimplementasikan sistem pelayanan publik secara terpadu terbukti mampu memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efektivitas manajemen layanan pemerintah, peningkatan pendapatan asli daerah, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Di sisi lain, otoritas pemerintah pusat masih memegang peran penting dalam menjamin keberlanjutan penyelenggaraan pemerintahan daerah secara terpadu, yang kemudian dijadikan dasar dalam merumuskan peningkatan mutu layanan publik di tingkat nasional. Sejalan dengan meningkatnya inisiatif pemerintah daerah dalam mengembangkan sistem pelayanan yang terintegrasi, dibutuhkan dukungan sistem informasi yang seragam dan mampu mencakup seluruh wilayah, khususnya dalam hal layanan perizinan nasional. Oleh karena itu, pemerintah pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi berupaya untuk membangun layanan publik yang terintegrasi, agar informasi mengenai perkembangan kinerja pemerintah daerah dapat tersampaikan secara luas dan transparan kepada masyarakat. Di samping itu, pengembangan sistem informasi layanan publik terus diakselerasi, terutama dalam sektor perizinan ekonomi, yang difungsikan sebagai portal nasional layanan (Muhammad Ramli, 2013).

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dilaksanakan secara bertingkat di setiap level, mulai dari instansi pusat, tingkat provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, hingga kelurahan dan desa sebagai unit organisasi pemerintah terkecil dan terdepan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat. Dalam semangat otonomi daerah, negara memberikan keleluasaan kepada

pemerintah daerah untuk mengatur urusannya secara mandiri guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat pembangunan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menegaskan bahwa salah satu tujuan utama dari pengaturan desa adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik bagi warga desa. Lebih lanjut, ketentuan dalam Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 1 Tahun 2015 mengenai Pedoman Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa menjelaskan secara detail bahwa kewenangan lokal dalam lingkup pelayanan dasar di tingkat desa meliputi, antara lain, pengembangan fasilitas kesehatan desa seperti pos kesehatan dan Polindes, penguatan kapasitas tenaga kesehatan desa, pengelolaan serta pembinaan Posyandu, pengawasan terhadap praktik kesehatan tradisional, serta penyelenggaraan dan pembinaan layanan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)(Fahri, 2017).

Perubahan sosial yang terus berlangsung, ditandai dengan meningkatnya tingkat pendidikan, wawasan, serta keterampilan masyarakat, menuntut adanya peningkatan profesionalisme dari aparatur pemerintahan dalam memberikan layanan publik yang lebih berkualitas.

Aparatur desa berperan sebagai representasi pemerintah pusat di tingkat lokal dan memiliki tanggung jawab untuk menjalankan roda pemerintahan desa. Dalam melaksanakan perannya, mereka dituntut untuk memperlihatkan integritas dan dedikasi sebagai pelayan negara sekaligus pelayan masyarakat. Peran ganda ini menjadikan aparatur desa tidak hanya sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai representasi kepentingan warganya. Di bawah kepemimpinan kepala desa,

pemerintah desa bertanggung jawab dalam mengelola urusan pemerintahan, pembangunan, serta kegiatan sosial kemasyarakatan dengan prinsip efisiensi dan akuntabilitas, termasuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan yang didelegasikan oleh bupati.

Pemerintahan desa memiliki tanggung jawab dalam mengelola administrasi pemerintahan, memberdayakan masyarakat, memberikan layanan publik, menjaga ketertiban umum, merawat infrastruktur dan sarana publik, serta membina berbagai lembaga kemasyarakatan. Meski demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa di tingkat pemerintahan paling bawah seperti desa atau kelurahan, masih sering dijumpai permasalahan yang mencerminkan rendahnya mutu dan jumlah layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Esensi utama dari pelaksanaan pemerintahan terletak pada upaya memberikan layanan kepada masyarakat, yakni bagaimana memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal demi kepentingan publik. Dalam hal ini, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan apabila pemerintah mampu menjalin kedekatan dengan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Akan tetapi, kenyataannya masih terdapat berbagai keluhan dari warga terkait kurangnya pemahaman aparat desa terhadap kebutuhan mereka. Bahkan untuk memperoleh pelayanan yang tergolong sederhana, masyarakat kerap menemui kendala, seperti prosedur yang terlalu berbelit dan sulit dipahami.

Aparat pemerintah desa kurang termotivasi untuk meningkatkan efisiensi dan menyempurnakan prosedur kerja. Mereka cenderung mempertahankan status quo, yang menyebabkan masyarakat melihat berurusan dengan pemerintah desa sebagai proses yang rumit dan berbelit-belit. Selain itu, prosedur yang sulit sering

dimanfaatkan untuk kepentingan pribadi dan dijadikan alat untuk kepentingan personal atau kelompok. Gaya manajemen yang berorientasi pada tugas juga berdampak negatif terhadap keterikatan pegawai terhadap hasil dan kualitas pelayanan umum (Wahyudi Komoroditomo, 2001).

Idealnya, aparatur pemerintah desa seharusnya memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun, kenyataannya, mereka belum mampu melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan dengan baik. Selain karena kualitas aparturnya, hal ini juga disebabkan oleh fakta bahwa tidak semua warga mengetahui kebutuhan mereka sendiri, sehingga mereka cenderung bergantung pada aparat desa. Contohnya adalah dalam urusan pemenuhan kebutuhan dasar dan administratif seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, akta kelahiran, pernikahan, dan kematian.

Beberapa faktor yang menyebabkan situasi ini antara lain: pertama, kurangnya akses masyarakat terhadap informasi terkait peran dan program pemerintah desa. Kedua, rasa segan masyarakat dalam berhubungan dengan birokrasi pemerintahan. Ketidaktahuan warga tentang peran dan fungsi pemerintah desa, program-program yang ada, serta kebutuhan mereka terhadap pemerintah desa, membuat mereka tidak memiliki kontrol yang cukup terhadap tugas-tugas yang dilakukan oleh pemerintah desa.

Pelayanan yang kurang aspiratif, responsif, dan akuntabel dari pemerintah desa terhadap masyarakat telah menimbulkan pandangan negatif dan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah desa. Meskipun demikian, masyarakat tidak dapat menghindari keterlibatan dengan pemerintah desa sebagai organisasi pemerintahan di tingkat paling bawah.

Keberhasilan suatu pelayanan dapat diukur dari kepuasan individu yang membutuhkan pelayanan tersebut, yang dapat dilihat dari perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan yang diinginkan. Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan umum diartikan sebagai prioritas pada kepentingan umum, memfasilitasi urusan publik, menghemat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kualitas layanan publik dapat terjaga apabila dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip fundamental seperti pemenuhan hak dan kewajiban, serta disesuaikan dengan jenis layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan kemampuan mereka dalam membayar. Pelaksanaan layanan publik tersebut harus merujuk pada ketentuan hukum yang berlaku. Proses serta hasil dari pelayanan yang diberikan juga harus menjamin aspek keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Apabila penyelenggaraan pelayanan oleh lembaga pemerintah membutuhkan biaya tinggi, maka lembaga tersebut berkewajiban membuka partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraannya, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pelayanan Pemerintah Desa di Kecamatan Batang Kuis, Kabupaten Deli Serdang, mengalami peningkatan yang signifikan sejak pergantian pemerintahan baru. Terjadi berbagai perbaikan dan pembangunan yang terlihat jelas di berbagai desa di Batang Kuis. Kantor desa sebagai pusat pelayanan desa juga mengalami peningkatan baik dari segi fasilitas maupun sumber daya manusia yang tersedia di dalamnya. Oleh karena itu, melihat kemajuan ini, peneliti tertarik untuk mendalami lebih lanjut mengenai **“Implementasi dan Pembinaan Kualitas**

Pelayanan Oleh Perangkat Desa di Kecamatan Batang Kuis, Kabupaten Deli Serdang.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi dan pembinaan kualitas pelayanan oleh perangkat desa di Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang?
2. Apasajakah faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam menjalankan implementasi dan pembinaan kualitas pelayanan oleh perangkat desa di Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada dasarnya tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi dan pembinaan kualitas pelayanan oleh perangkat desa di Kecamatan Batang Kuis, Kabupaten Deli Serdang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi dan pembinaan kualitas pelayanan oleh perangkat desa di Kecamatan Batang Kuis, Kabupaten Deli Serdang

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan dan tujuan penelitian diatas, maka penulis berharap penelitian yang dilakukan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

- Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dalam menambah pengetahuan dan wawasan di bidang Administrasi Publik, Khususnya implementasi dan pembinaan kualitas pelayanan oleh perangkat desa di Kecamatan Batang Kuis, Kabupaten Deli Serdang

2. Bagi Pemerintah

- Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan terhadap desa-desa yang ada di Kabupaten Deli Serdang dalam mengimplementasikan serta pembinaan kualitas pelayanan oleh perangkat desa di Kecamatan Batang Kuis, terkhusus di lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

- Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai referensi sekaligus dalam melakukan penelitian oleh peneliti lain mengenai bidang yang sama sesuai dengan kebutuhan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori

2.1.1 Teori Implementasi

Pelaksanaan kebijakan publik merupakan tahap lanjutan setelah suatu kebijakan ditetapkan oleh pemerintah atau institusi publik, di mana kebijakan tersebut mulai dijalankan secara nyata di lapangan. Tahapan ini mencakup berbagai aktivitas operasional untuk mewujudkan sasaran kebijakan. Dalam praktiknya, implementasi kebijakan meliputi perumusan program-program kerja, pendistribusian sumber daya, menjalin koordinasi dengan berbagai pemangku kepentingan, menjalankan kegiatan di lapangan, serta melakukan proses pemantauan, evaluasi, dan penyesuaian guna memastikan efektivitas pelaksanaan kebijakan(Suaib, 2022).

Tujuan implementasi kebijakan publik bertujuan untuk mengubah kebijakan yang telah ditetapkan menjadi tindakan konkret yang dapat berdampak pada masyarakat atau sektor yang terkena dampak kebijakan tersebut. Proses ini melibatkan interaksi antara pemerintah, lembaga publik, masyarakat, dan pihak-pihak terkait lainnya (Setyoko, 2022). Implementasi kebijakan seringkali menghadapi berbagai tantangan seperti masalah administratif, politik, finansial, atau teknis, yang harus diatasi untuk memastikan bahwa kebijakan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Secara keseluruhan, implementasi kebijakan publik merupakan tahap penting dalam siklus kebijakan yang melibatkan

transformasi kebijakan menjadi tindakan nyata untuk mencapai hasil yang diharapkan di masyarakat(Kadir, 2020).

Implementasi kebijakan pada dasarnya adalah cara untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan tersebut dengan tepat, tanpa kelebihan atau kekurangan. Ada dua pendekatan yang dapat digunakan dalam mengimplementasikan kebijakan publik, yaitu dengan menerapkannya langsung melalui program konkret atau melalui pengembangan kebijakan turunan yang berasal dari kebijakan publik tersebut.

Dalam tiga tahapan, implementasi kebijakan dapat dilihat dengan jelas: program, proyek, dan kegiatan. Model ini mengambil mekanisme yang biasa digunakan dalam manajemen, terutama yang berkaitan dengan manajemen sektor publik(Irawan, 2016). Kebijakan awalnya diuraikan dalam bentuk program-program yang kemudian dijalankan melalui proyek-proyek konkret, dan akhirnya diimplementasikan melalui berbagai kegiatan yang dapat dilaksanakan oleh pemerintah, masyarakat, atau melalui kerjasama antara keduanya.

Van Meter dan Van Horn mengartikan implementasi kebijakan publik sebagai serangkaian langkah yang terkait dengan keputusan sebelumnya. Langkah-langkah ini bertujuan untuk menerjemahkan keputusan ke dalam tindakan operasional dalam periode waktu tertentu (Sos, 2020). Proses ini melibatkan upaya berkelanjutan untuk mencapai perubahan baik yang signifikan maupun kecil sesuai dengan keputusan kebijakan yang telah ditetapkan oleh organisasi publik. Tujuan utama

dari implementasi ini adalah untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh kebijakan tersebut (Desrinelti et al., 2021).

Dalam siklus kebijakan publik, implementasi adalah tahap penting di mana program kebijakan harus diterapkan untuk mencapai efek atau tujuan yang diinginkan. Menurut Ripley dan Franklin, implementasi merupakan tahap di mana otoritas diberikan kepada program, kebijakan, manfaat, atau hasil konkret yang dapat diamati setelah undang-undang atau kebijakan ditetapkan (Mirin, 2013)

Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier (1986) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar. Keputusan ini biasanya berupa undang-undang, tetapi juga dapat berupa perintah eksekutif penting atau keputusan badan peradilan (Ahmad Hapid TA et al., 2023). Keputusan-keputusan ini umumnya mengidentifikasi masalah yang perlu diatasi, menyebutkan dengan jelas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan mengatur struktur serta proses implementasi kebijakan tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan dimulai setelah tujuan dan sasaran telah ditetapkan atau diidentifikasi melalui keputusan kebijakan. Proses implementasi melibatkan berbagai aktor yang bekerja bersama untuk mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran kebijakan tersebut. Secara sederhana, implementasi kebijakan melibatkan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh berbagai pihak untuk mencapai hasil yang

diinginkan sesuai dengan tujuan dan sasaran kebijakan yang telah ditetapkan.

Menurut teori George C. Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama. Pertama, komunikasi merupakan elemen kunci untuk memastikan bahwa para pelaksana kebijakan memahami dengan jelas langkah-langkah yang harus dilakukan dan tujuan kebijakan yang ingin dicapai. Komunikasi yang efektif juga mengurangi kemungkinan distorsi informasi selama proses implementasi.

Kedua, sumber daya sangat penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Para implementor perlu memiliki sumber daya manusia yang kompeten serta dukungan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan kebijakan dengan efektif. Kekurangan sumber daya dapat menjadi hambatan serius dalam pelaksanaan kebijakan.

Ketiga, disposisi atau sikap dan karakteristik dari para implementor kebijakan seperti komitmen, kejujuran, dan orientasi demokratis sangat mempengaruhi bagaimana kebijakan tersebut dijalankan. Kesesuaian disposisi implementor dengan tujuan kebijakan sangat penting untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Keempat, struktur birokrasi dan organisasi yang bertanggung jawab dalam implementasi kebijakan memiliki peran krusial. Hal ini mencakup pengaturan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur untuk memandu pelaksanaan kebijakan dengan konsisten. Namun, terlalu banyak fragmentasi atau pemisahan dalam struktur organisasi dapat

menghambat koordinasi dan komunikasi, serta memperlambat implementasi kebijakan.

Menurut Merilee S. Grindle, keberhasilan implementasi kebijakan tergantung pada sejauh mana kebijakan tersebut mempertimbangkan kepentingan dan manfaat kelompok sasarannya, serta faktor-faktor lingkungan implementasi yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan. Faktor-faktor kunci seperti rincian pelaksanaan yang jelas, dukungan sumber daya yang memadai, dan koordinasi yang efektif juga menjadi penentu penting dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan.

Teori George C. Edwards III, sebagaimana dikutip dalam (Sos, 2020), mengidentifikasi empat variabel utama yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Pertama, komunikasi memainkan peran krusial dalam memastikan para implementor kebijakan memiliki pemahaman yang jelas tentang tugas dan tanggung jawab mereka. Komunikasi yang efektif memastikan bahwa keputusan kebijakan dan peraturan implementasinya disampaikan dengan tepat, akurat, dan konsisten kepada staf yang relevan.

Edwards juga mengemukakan tiga indikator keberhasilan untuk variabel komunikasi ini. Pertama, transmisi, yaitu kejelasan bahwa keputusan kebijakan telah dibuat dan perintah pelaksanaannya telah dikeluarkan sebelum implementasi dimulai. Kedua, kejelasan pesan kebijakan yang disampaikan kepada para pelaksana untuk memastikan pelaksanaan sesuai dengan yang diinginkan. Ketiga, konsistensi, di mana konsistensi dalam perintah pelaksanaan kebijakan penting untuk

menghindari kebingungan di lapangan yang dapat menghambat efektivitas implementasi kebijakan.

Secara keseluruhan, implementasi kebijakan yang berhasil memerlukan komunikasi yang jelas, kejelasan dalam pesan kebijakan, dan konsistensi dalam perintah pelaksanaan. Hal ini penting agar para implementor dapat melaksanakan kebijakan dengan efektif dan mencapai tujuan yang diinginkan oleh kebijakan tersebut.

Selanjutnya yaitu sumber-sumber, antara lain yang mempengaruhi implementasi kebijakan adalah sumber daya. Sumber daya yang memadai sangat penting dalam melaksanakan kebijakan. Meskipun perintah-perintah implementasi telah disampaikan dengan cermat, jelas, dan konsisten, jika para pelaksana kekurangan sumber daya yang diperlukan, implementasi kebijakan cenderung tidak efektif. Sehingga sumber-sumber terdiri dari beberapa elemen antara lain sebagai berikut:

a) Staf

Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh berbagai sumber daya, yang salah satunya adalah sumber daya manusia. Staf yang kompeten dan terlatih merupakan aspek krusial dalam menjalankan kebijakan dengan efektif. Masalah dalam pelayanan publik di Indonesia sering kali disebabkan oleh kekurangan staf yang tidak hanya berjumlah cukup, tetapi juga kurangnya kualitas dan motivasi mereka.

Kualitas sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Staf yang berpengetahuan luas

dan memiliki keterampilan yang sesuai mampu memaksimalkan pelaksanaan kebijakan. Selain itu, motivasi yang tinggi juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja staf. Upaya untuk meningkatkan motivasi dapat dilakukan dengan memberikan insentif yang tepat, peluang pengembangan karir, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Selain sumber daya manusia, faktor pembiayaan juga mempengaruhi implementasi kebijakan. Program kebijakan sering kali diinisiasi oleh badan legislatif, tetapi pembiayaannya menjadi tanggung jawab pihak eksekutif. Kendala dalam mendapatkan dana yang cukup dapat menghambat kelancaran implementasi kebijakan. Pembiayaan yang tidak memadai bisa menyebabkan keterbatasan dalam merekrut, melatih, atau mempertahankan personel yang diperlukan.

Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi pembuat kebijakan untuk merencanakan dan menganggarkan program kebijakan secara komprehensif. Hal ini termasuk alokasi dana yang memadai untuk mendukung operasional dan personel yang diperlukan. Koordinasi yang baik antara badan legislatif dan eksekutif juga perlu ditingkatkan untuk menangani permasalahan pembiayaan dengan efektif. Dengan memastikan pembiayaan yang memadai, implementasi kebijakan dapat berjalan lebih lancar, efektif, dan berpotensi untuk mencapai tujuan kebijakan yang telah ditetapkan.

b) Informasi

Informasi memainkan peran krusial dalam implementasi kebijakan dengan dua bentuk utama yang sangat penting. Pertama, informasi mengenai cara melaksanakan kebijakan. Para pelaksana kebijakan harus memiliki pemahaman yang jelas tentang tugas dan tanggung jawab mereka, termasuk prosedur, metode, dan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan kebijakan. Petunjuk yang detail dan jelas sangat diperlukan agar pelaksana kebijakan dapat menjalankan tugas mereka secara efektif.

Data tentang ketaatan personel terhadap peraturan pemerintah merupakan bentuk kedua dari informasi yang sangat penting. Pelaksana kebijakan harus memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan mematuhi peraturan dan undang-undang yang berlaku. Informasi ini membantu memastikan bahwa seluruh proses implementasi berlangsung secara legal dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Ketersediaan informasi yang akurat, jelas, dan mutakhir sangat penting dalam memastikan keberhasilan implementasi kebijakan. Informasi yang memadai membantu para pelaksana kebijakan untuk memahami peran mereka dengan baik serta memastikan kepatuhan terhadap semua regulasi yang relevan. Oleh karena itu, perlu bagi pembuat kebijakan untuk memastikan bahwa semua informasi yang diperlukan tersedia dan dapat diakses dengan mudah oleh para pelaksana kebijakan. Selain itu, mekanisme untuk mengumpulkan dan memantau data mengenai ketaatan terhadap peraturan juga perlu

ditingkatkan agar implementasi kebijakan dapat berjalan efektif dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

c) Wewenang

Wewenang merupakan faktor krusial dalam implementasi kebijakan yang dapat bervariasi tergantung pada jenis program kebijakan yang diterapkan. Setiap lembaga atau badan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan memiliki batasan atau keterbatasan dalam penggunaan wewenang mereka. Wewenang ini dapat ada dalam bentuk formal yang tercantum dalam dokumen atau peraturan resmi, namun penggunaannya dengan efektif dapat bervariasi.

Dalam beberapa situasi, wewenang formal yang dimiliki mungkin terbatas atau bahkan tidak ada, yang sering kali disalahpahami dengan wewenang yang efektif. Perbedaan antara wewenang formal dan efektif ini sangat signifikan. Wewenang formal hanya mencakup satu sisi dari persamaan, sementara efektivitas penggunaan wewenang tersebut adalah hal yang berbeda.

Charles E. Lindblom dalam (Bahtiar, 2018) mengemukakan bahwa ada dua faktor utama yang menjelaskan keberadaan wewenang. Pertama, wewenang dapat hadir karena keyakinan bahwa keberadaan seseorang yang memiliki kekuasaan untuk memerintah lebih baik dalam situasi tertentu. Kedua, wewenang juga bisa ada karena adanya ancaman, tekanan, pengaruh, atau insentif tertentu

yang mendorong individu untuk menggunakan wewenang tersebut dengan sebaik-baiknya.

d) Fasilitas

Implementasi kebijakan melibatkan beberapa faktor kunci, termasuk fasilitas fisik yang penting untuk mendukung efektivitas pelaksanaan kebijakan. Meskipun para pelaksana kebijakan mungkin memiliki staf yang cukup, pemahaman tugas yang jelas, dan wewenang formal untuk menjalankan tugas mereka, keberadaan fasilitas yang memadai menjadi faktor penentu. Fasilitas fisik seperti kantor yang sesuai untuk koordinasi, serta perlengkapan dan perbekalan yang diperlukan, sangat dibutuhkan agar implementasi kebijakan dapat berjalan dengan lancar. Namun, seringkali penyediaan fasilitas yang memadai menghadapi tantangan, terutama terkait dengan penolakan masyarakat terhadap pembangunan fasilitas atau kenaikan pajak untuk membiayainya.

Selain fasilitas fisik, kecenderungan para pelaksana kebijakan juga memainkan peran penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Jika para pelaksana memiliki sikap positif terhadap kebijakan yang akan dilaksanakan, mereka lebih cenderung melaksanakannya sesuai dengan tujuan. Namun, jika terdapat perbedaan pandangan atau ketidaksukaan terhadap kebijakan tersebut, hal ini dapat menghambat proses implementasi.

Charles E. Lindblom menekankan bahwa wewenang juga merupakan faktor krusial dalam implementasi kebijakan. Wewenang

formal yang dimiliki suatu badan atau lembaga bisa saja besar, namun penggunaannya secara efektif dapat bervariasi tergantung pada kondisi dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi (Bahtiar, 2018).

Struktur birokrasi yang bertanggung jawab atas implementasi kebijakan juga mempengaruhi pelaksanaan kebijakan tersebut. Standard Operating Procedures (SOP) merupakan panduan yang penting dalam memastikan konsistensi dan efisiensi dalam tindakan pelaksana kebijakan. Namun, fragmentasi dalam struktur birokrasi dapat menjadi penghalang karena dapat menghambat koordinasi antar unit kerja yang berbeda, yang diperlukan untuk pelaksanaan kebijakan yang efektif.

Secara keseluruhan, faktor-faktor ini saling terkait dan mempengaruhi satu sama lain dalam proses implementasi kebijakan. Memahami dan mengelola dengan baik setiap faktor tersebut menjadi kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan dari kebijakan yang ditetapkan.

2.2 Pemerintahan Desa

Pemerintah Desa, atau disingkat Pemdes, merupakan lembaga pemerintahan yang bertugas mengelola wilayah tingkat desa sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Kepala Desa memegang peran sentral dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di desa (Malik, 2020).

Pemerintah Desa, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah lembaga terendah yang dipimpin oleh kepala desa atau lurah, mengatur urusan rumah tangga desa dan terdiri dari kepala desa dan lembaga musyawarah desa. Fungsi utama Pemerintah Desa adalah mengkoordinasikan berbagai kegiatan di desa sesuai dengan arahan Kepala Desa (Rudiadi et al., 2021).

Desa memiliki peran strategis sebagai organisasi pemerintahan terendah yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan merupakan sumber data utama yang dibutuhkan pemerintah untuk perencanaan pembangunan daerah maupun nasional. Oleh karena itu, administrasi desa harus memenuhi standar yang dibutuhkan oleh pemerintahan yang lebih tinggi, seperti registrasi penduduk dan data lahan (Mustanir et al., 2020).

Secara keseluruhan, desa harus memiliki unsur-unsur utama seperti wilayah yang jelas, penduduk yang tercatat dengan baik, dan pemerintahan desa yang efektif. Selain itu, infrastruktur desa harus memadai untuk mendukung kegiatan pemerintahan dan kehidupan masyarakat desa secara keseluruhan.

Menurut peraturan pemerintah, tugas utama pemerintah desa adalah menjalankan sebagian tugas pemerintah daerah yang telah dilimpahkan oleh Camat. Untuk mencapai tujuan ini, pemerintah desa memiliki beberapa fungsi, antara lain:

1. Menyelenggarakan pelayanan di bidang pemerintahan, pembangunan, dan kesejahteraan masyarakat.
2. Meningkatkan partisipasi anggota masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk politik dan pembangunan.

3. Membina kerukunan, ketentraman, dan ketertiban bagi seluruh anggota masyarakat.
4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tujuan utama dari pelaksanaan tugas-tugas ini oleh pemerintah desa adalah mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam aspek politik dan pembangunan secara keseluruhan.

Struktur pemerintahan desa mencakup Pemerintah Desa yang terdiri dari Kepala Desa dan perangkat Desa, yang meliputi unsur staf, pelaksana, dan wilayah. Penetapan struktur ini tercantum dalam lampiran peraturan daerah dan merupakan bagian yang integral dari regulasi tersebut. Detail lebih lanjut mengenai susunan organisasi Pemerintah Desa akan diatur lebih lanjut melalui keputusan yang dikeluarkan oleh Bupati atau otoritas daerah yang berwenang.

Penyelenggaraan pemerintah desa merupakan bagian integral dari fungsi pemerintahan umum, yang merupakan tugas utama pemerintah desa selain fungsi-fungsi lainnya yang mendukung pelaksanaan tugas, kewajiban, wewenang, dan tanggung jawab pemerintah desa. Tugas dan kewajiban kepala desa meliputi:

1. Memimpin dalam menjalankan pemerintahan desa.
2. Membina kehidupan masyarakat di desa.
3. Membangun perekonomian desa.
4. Menjaga ketentraman dan keterlibatan masyarakat desa.
5. Mediasi dalam menyelesaikan konflik di antara masyarakat desa.

6. Mewakili desa dalam pengadilan dan berwenang untuk menunjuk kuasa hukum.

Aparatur pemerintah desa bertugas untuk mendukung kepala desa dalam menjalankan tugas administratif dan teknis di lapangan. Mereka terdiri dari unsur staf yang bertanggung jawab dalam administrasi, unsur pelaksana yang menjalankan tugas teknis lapangan, dan unsur wilayah yang membantu kepala desa dalam pengelolaan wilayah desa, dikenal juga sebagai kepala lingkungan. Susunan dan jumlah aparatur tersebut disesuaikan dengan kebutuhan serta kondisi sosial dan budaya di desa tersebut.

Kepala desa dan perangkat desa harus melakukan koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi dengan tugas pokok mereka sendiri dan dengan organisasi lain. Struktur dan fungsi pemerintahan desa diharapkan dapat memberikan pelayanan dan menjalankan tugas dan kewajiban mereka sebagai pelayan masyarakat dan negara. Ini berarti bahwa aparatur desa dalam menjalankan tugasnya dapat bekerja sama, dan mereka akan diawasi oleh lembaga pemerintahan desa serta masyarakat setempat.

Manusia memainkan peran dinamis sebagai subjek utama dalam pemerintahan daerah, dan faktor utama dalam mewujudkan otonomi daerah adalah manusia. Manusia yang terlibat dalam pemerintahan dapat dikelompokkan menjadi pemerintah daerah, alat-alat pelengkap seperti aparatur, dan rakyat. Komponen-komponen ini sangat penting dalam memperkuat dan meningkatkan pengembangan di daerah sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Pemerintahan di masa mendatang dituntut untuk memiliki kecerdasan dalam mengimplementasikan kebijakan publik melalui langkah-langkah operasional yang inovatif dan kreatif, dengan orientasi utama pada kebutuhan masyarakat. Tingkat kecerdasan tersebut hanya dapat dicapai apabila para aparatur pemerintahan juga memiliki kompetensi dan kecerdasan yang memadai.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur di lingkungan pemerintah daerah harus menjadi fokus utama. Hal ini dapat dilakukan melalui seleksi rekrutmen yang ketat, penugasan yang bersifat edukatif sebagai bagian dari proses pembinaan, serta penyelenggaraan pelatihan untuk mencetak tenaga kerja yang kompeten. Di samping itu, penting pula untuk memperhatikan aspek kesejahteraan yang layak serta memberikan jaminan hari tua yang jelas. Mengingat besarnya tanggung jawab yang diemban oleh pemerintah daerah, maka peningkatan kapasitas birokrasi lokal di Indonesia menjadi suatu keharusan, mengingat kita masih tertinggal jauh dari negara-negara tetangga seperti Malaysia, Singapura, dan Brunei Darussalam.

Oleh karenanya, strategi pemerintah desa dalam melaksanakan penguatan dan pembinaan kualitas pelayanan perangkat desa merujuk pada rencana-rencana yang disusun dan dirancang oleh pemerintah desa itu sendiri, sebagai acuan untuk memastikan penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan pelayanan publik yang prima

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan merupakan faktor krusial yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitasnya. Menurut Lewis dan Booms, kualitas layanan adalah ukuran

seberapa baik pelayanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Persepsi terhadap suatu hal bisa berbeda-beda tergantung pada perspektif yang digunakan, meskipun inti dari pengertiannya tetap serupa. Ketika pelanggan menilai bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan mereka, maka pelayanan tersebut dikategorikan sebagai berkualitas. Sebaliknya, apabila pelayanan dirasakan tidak sesuai dengan ekspektasi, maka hal itu menunjukkan rendahnya mutu layanan.

Menyediakan layanan yang berkualitas merupakan salah satu strategi krusial yang digunakan perusahaan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal. Ketika pelanggan merasa dilayani dengan baik, hal ini mencerminkan keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan mereka. Berbeda dengan produk yang dapat diukur secara objektif, layanan lebih bersifat subjektif karena dipengaruhi oleh persepsi, nilai-nilai pribadi, serta perilaku dalam interaksi sosial.

Dalam karya Wyckcof dan Lovelock, yang diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono, mereka mengidentifikasi dua komponen utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan: layanan yang dihormati dan layanan yang dilihat. Jika jasa yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan sesuai dengan harapan mereka, atau persepsi jasa, maka pelayanan tersebut akan dianggap memiliki kualitas yang baik. Sebaliknya, jika jasa yang diterima oleh pelanggan kurang dari harapan, maka pelayanan tersebut akan dianggap buruk. Oleh karena itu, kualitas layanan sangat bergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Konsep ini berasal dari kepentingan umum, yang secara khusus berkaitan dengan pelayanan publik. Agus Dwiyanto mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kumpulan tindakan yang diambil oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Aktivitas ini mencakup layanan seperti penerbitan dokumen identitas (KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian), sertifikat tanah, izin usaha, izin IMB, izin gangguan, izin pengambilan air tanah, dan layanan lainnya yang diatur oleh undang-undang.

Secara umum, istilah "pelayanan publik" mengacu pada semua kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengatur, membimbing, memberikan fasilitas, jasa, dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum yang berlaku.

Menurut pandangan Lembaga Administrasi Negara, pelayanan publik mencakup seluruh aktivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk juga oleh Badan Usaha Milik Negara maupun daerah. Layanan tersebut dapat berupa barang atau jasa yang disediakan guna memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Secara umum, pelayanan publik dapat dipahami sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau lembaga tertentu untuk mempermudah dan mendukung kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Ketidakefisienan dan kelemahan dalam pelaksanaan fungsi birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik umumnya dipicu oleh perilaku birokrat yang mudah dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor tersebut dapat berasal dari dalam birokrasi itu sendiri, seperti adanya kepentingan

individu maupun kelompok, maupun dari luar, seperti tekanan dari lingkungan birokrasi, kondisi sosial ekonomi masyarakat, peran organisasi masyarakat sipil, partai politik, serta sektor swasta yang mencoba memanfaatkan birokrasi demi tujuan mereka sendiri.

Keberadaan birokrasi yang berjalan secara efektif dan efisien memiliki peran krusial dalam mewujudkan pelayanan publik yang bermutu, guna menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Sinambela mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk upaya yang dilakukan oleh aparat pemerintahan untuk merespons kebutuhan serta keinginan masyarakat. Sejalan dengan itu, Muhadjir menegaskan bahwa pelayanan publik berkaitan erat dengan implementasi kebijakan publik, karena kebijakan tersebut pada dasarnya dirancang untuk mengatur bagaimana pelayanan dapat diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kapasitas negara dan kebutuhan umum warga.

Pemerintah dalam memberikan layanan harus mendahulukan kepentingan rakyat serta menjamin prinsip keadilan sosial. Untuk memastikan akses pelayanan merata bagi seluruh elemen masyarakat, proses pelayanan wajib dilakukan secara adil, transparan, tanpa diskriminasi, serta berdasarkan prinsip objektivitas dan ketegasan.

Menurut Dwiyanto(Heryanto, 2012), terdapat empat kriteria untuk menilai kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik:

1. Akuntabilitas publik: Ini melibatkan penilaian terhadap sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat atau *stakeholders*. Hal ini mencakup penggunaan acuan

pelayanan, tindakan yang diambil dalam memberikan layanan, dan prioritas yang diberikan kepada kepentingan penerima layanan.

2. Responsivitas: Kriteria ini menilai kemampuan birokrasi dalam mengidentifikasi dan merespons kebutuhan masyarakat, serta kemampuan mereka untuk menyusun agenda dan program-program yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
3. Orientasi Pelayanan: Ini mengukur sejauh mana energi dan perhatian birokrasi digunakan untuk memberikan pelayanan kepada publik.
4. Efisiensi Pelayanan: Kriteria terakhir ini membandingkan antara input yang digunakan dengan output yang dihasilkan dari pelayanan publik.

Budaya birokrasi memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Budaya ini mencakup seperangkat nilai, orientasi, keyakinan, pengetahuan, dan pengalaman hidup yang terinternalisasi dalam pikiran individu dalam birokrasi. Di Indonesia, budaya paternalistik dalam birokrasi merupakan warisan dari masa kolonial yang mengakar kuat. Birokrasi sering kali memiliki kecenderungan untuk mempertahankan kekuasaan daripada fokus pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tantangan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah mengatasi budaya birokrasi yang mungkin lebih mengutamakan kekuasaan internal daripada pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Pemerintah Desa harus selalu mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi. Tugas utama mereka adalah menyediakan kemudahan dalam pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan memadai, aparat pemerintah desa akan dinilai oleh

masyarakat berdasarkan kinerjanya sendiri. Tugas-tugas yang mereka emban antara lain meliputi memberikan izin seperti izin tempat tinggal, izin keramaian, izin mendirikan bangunan, izin usaha, dan lain sebagainya.

Sebagai bagian dari eselon terendah di pemerintahan desa, mereka memiliki kewenangan untuk mengeluarkan surat keterangan yang diperlukan masyarakat seperti surat keterangan nikah, kelahiran, talak, rujuk, kartu penduduk, dan sejenisnya. Mereka juga bertugas menyampaikan surat-surat pos dari kecamatan atau panggilan dari instansi kepada penduduk di wilayah desa.

Penting bagi aparat pemerintah desa untuk bersikap jujur dan terbuka. Ketika ada masalah atau hambatan yang tidak dapat dihindari, informasi tersebut seharusnya disampaikan secara transparan kepada masyarakat, sehingga mereka tidak perlu menunggu dalam ketidakpastian.

2.4 Penelitian Terdahulu

2.4.1 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ardi Wiranta, dkk dalam Jurnal Aslamiah: Jurnal Pendidikan, Ekonomi, Sosial dan Budaya dengan judul—Manajemen Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sepapan Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur(Wiranta et al., 2024).”Menurut penelitian ini, pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, atau instansi tertentu untuk menawarkan layanan kepada masyarakat untuk membantu proses mencapai tujuan tertentu dalam hal sosial, politik, dan ekonomi.Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Mengetahui strategi pemerintah desa untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sepapan Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur; 2) Mengetahui bagaimana pemerintah desa berorganisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sepapan Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur; dan 3) Mengetahui bagaimana pengawasan kepala desa meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sepapan Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Subyek penelitian ini adalah Kepala desa, staf desa, dan masyarakat desa sepapan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan publik di desa sepapan kecamatan jerowaru dapat dikatakan sudah baik, hal ini diperkuat dengan adanya temuan yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan observasi di lapangan, dan kelengkapan data dalam melakukan pelayanan publik.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Fatmawada S, dkk dalam Gema Kampus IISIP YAPIS Biak dengan judul “*Transformasi Tata Kelola Pemerintahan Desa Pancana Melalui Evaluasi Mutu Pelayanan Demi Tercapainya Desa Swasembada* (S et al., 2023).” Penelitian ini menyoroti pentingnya peran pemerintah dalam menjamin pemenuhan kebutuhan dasar serta hak-hak masyarakat sipil melalui penyediaan layanan publik yang berkualitas. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menilai efektivitas pelayanan

publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi mutu layanan, khususnya pada tingkat pemerintahan terkecil seperti desa. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana keberhasilan pelayanan publik di Desa Pancana, dengan mengacu pada indikator yang ditetapkan dalam Permendagri Nomor 7 Tahun 2017, sebagai upaya menuju tercapainya status desa swasembada. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data mencakup studi literatur, pengamatan langsung di lapangan melalui observasi dan wawancara, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pendekatan deskriptif analitik yang bertujuan untuk mengkaji secara mendalam kualitas pelayanan publik di Desa Pancana berdasarkan indikator dalam Permendagri Nomor 2 Tahun 2017. Hasil temuan menunjukkan bahwa: (1) penerapan Standar Pelayanan Minimal di Desa Pancana telah sesuai dengan ketentuan dalam Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 dan seluruh indikator telah dipenuhi secara optimal; (2) Desa Pancana tergolong sebagai salah satu desa swasembada di Kabupaten Barru dari sekitar 40 desa yang ada. Bahkan, pemerintah desa telah melakukan berbagai langkah strategis, salah satunya menjadikan Desa Pancana sebagai desa wisata, guna memperkuat statusnya sebagai desa swasembada.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Arifah Umi dalam *PROSIDING SENASPOLHI Universitas Wahid Hasyim*, dengan judul ~~Implementasi~~ Sistem Informasi Desa di Kabupaten Kebumen

dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Desa Yang Baik (Arifah, 2018).” Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Sistem Informasi Desa (SID) di wilayah Kabupaten Kebumen. Pendekatan yang digunakan dalam studi ini adalah deskriptif kualitatif. Berdasarkan temuan yang diperoleh, implementasi SID di Kabupaten Kebumen belum optimal. Hal ini disebabkan oleh kurang efektifnya komunikasi dan koordinasi antara pihak-pihak yang memiliki kewenangan. Selain itu, kapasitas sumber daya manusia yang mengelola SID masih membutuhkan penguatan dan pendampingan berkelanjutan dari pemerintah daerah. Ego sektoral yang masih muncul baik di tingkat desa maupun di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) turut menjadi penghambat, sehingga SID belum dipandang sebagai kebutuhan yang mendesak bagi pemerintah desa dan daerah. Di sisi lain, terdapat beberapa faktor pendukung, seperti adanya alokasi anggaran yang memadai, pembagian tugas yang terstruktur antar pemangku kepentingan, serta konten SID yang cukup komprehensif. Namun, kendala tetap ada, di antaranya kurangnya intensitas pendampingan dalam penerapan SID serta rendahnya pemanfaatan teknologi di tingkat desa.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni dalam Skripsi, dengan judul –Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Massaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar(Wahyuni, 2018).” Berdasarkan temuan penelitian, langkah-langkah yang diambil oleh Pemerintah Desa

dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Kantor Desa Massamaturu, Kecamatan Polongbangkeng Utara, Kabupaten Takalar dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Desa Massamaturu Nomor 3 Tahun 2016 mengenai Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM Desa) Tahun 2016–2022, khususnya pada BAB V Pasal 6 hingga 8. Pemerintah desa juga berupaya untuk memenuhi indikator-indikator pelayanan yang berkualitas, serta secara konsisten berkomitmen untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, termasuk dalam aspek spiritualitas keagamaan. Faktor-faktor yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik meliputi profesionalisme para pegawai, solidaritas di antara anggota pemerintahan, serta tersedianya fasilitas dan peralatan kantor yang memadai. Sementara itu, hambatan yang dihadapi meliputi terbatasnya bantuan yang bisa disalurkan kepada masyarakat serta honorarium pegawai yang hanya dibayarkan setiap enam bulan. Adapun implikasi dari penelitian ini, diharapkan Pemerintah Desa senantiasa menjaga profesionalisme kerja dan melaksanakan ketentuan yang berlaku untuk mendorong peningkatan pelayanan serta kesejahteraan warga. Selain itu, dalam menghadapi berbagai tantangan dalam pelayanan, pemerintah desa perlu mencari solusi yang efektif agar dapat menjawab kebutuhan masyarakat secara optimal.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Fathul Alamin dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK), dengan judul

Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Desa dan Kelurahan (PADU-DESK) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Kutai Kartanegara (Fathul Alamin, 2023).” Hasil penelitian ini menjelaskan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi indikator untuk menilai tercapainya tujuan penyelenggaraan administrasi publik. Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai daerah dengan wilayah yang sangat luas memiliki tantangan dalam pelayanan publik. Untuk lebih mendekatkan pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara membuat program Pelayanan Administrasi Terpadu Desa dan Kelurahan (PADU-DESK). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif dan pengumpulan data melalui wawancara mendalam yang bertujuan untuk menganalisis implementasi program PADU-DESK di Kabupaten Kutai Kartanegara. Hasil penelitian menemukan bahwa program ini belum berjalan secara efektif, secara teoritis faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Perbup No. 64 Tahun 2017 tersebut dari aspek komunikasi, sumber daya, struktur birokrasi, dan faktor anggaran menjadi beberapa permasalahan yang terjadi dalam implementasi PADU-DESK. Dalam proses penelaahan teori, peneliti menemukan faktor tambahan dalam penilaian tingkat keberhasilan implementasi suatu kebijakan yaitu faktor tingkat kematangan/maturitas kebijakan dan faktor akseptabilitas kelompok

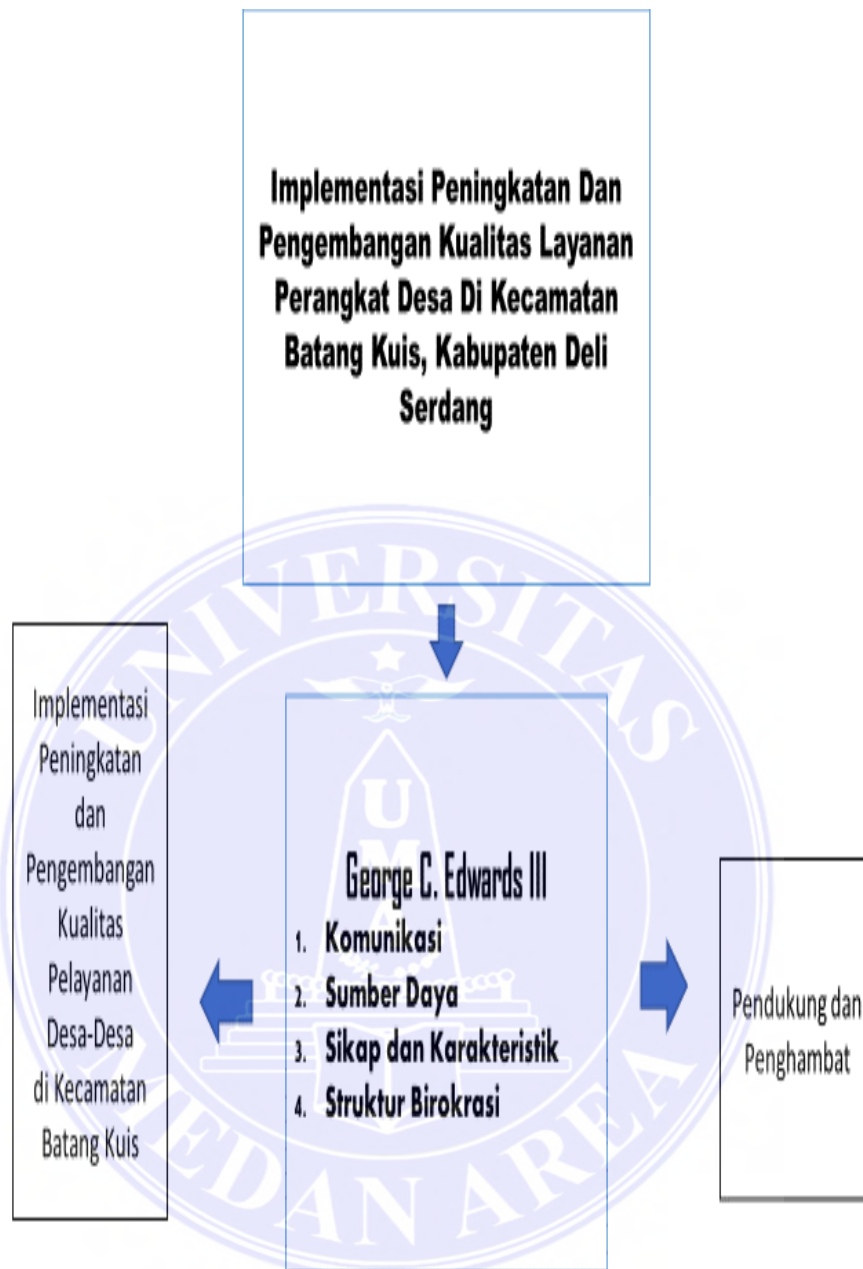
target kebijakan, sebagai pelengkap faktor-faktor lain yang telah dikemukakan oleh George C. Edward III (1980).

6. Penelitian yang dilakukan oleh Berlian Tyasotyaningrum dan Ajie Hanif Muzaqidalam *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, dengan judul –Praktik Pelayanan Publik Di Daerah: Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Kinerja Organisasi Perangkat Daerah Di Kabupaten Nganjuk, (Tyasotyaningrum & Muzaqi, 2021).”Penelitian ini mengungkap bahwa reformasi pelayanan publik di Kabupaten Nganjuk dilaksanakan sebagai upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Pelayanan kepada masyarakat menjadi elemen krusial dalam penerapan otonomi daerah, yang didukung oleh etos kerja yang kuat. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik dapat dioptimalkan guna mendukung tata kelola pemerintahan yang baik, dengan menitikberatkan pada kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Nganjuk. Analisis dilakukan menggunakan indikator kinerja yang berfokus pada hasil (outcome-based), karena area prioritas mencakup performa serta kualitas pelayanan publik. Dua aspek utama yang dijadikan ukuran adalah efektivitas dan tingkat kepuasan masyarakat. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan landasan studi pustaka. Data yang digunakan bersumber dari literatur sekunder berupa teori-teori relevan yang dikumpulkan melalui metode telaah pustaka.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa kinerja pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik telah berjalan secara maksimal. Seluruh target dalam rencana kerja berhasil dicapai, dan berbagai program peningkatan pelayanan publik telah selaras dengan visi, misi, tujuan, serta sasaran pembangunan daerah Kabupaten Nganjuk. Oleh karena itu, pencapaian kinerja dalam peningkatan layanan kepada masyarakat dapat dinilai telah terlaksana secara efektif.

2.4.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pada teori implementasi oleh George C. Edward III dengan berdasar pada komunikasi, sumber daya, sikap dan karakteristik serta struktur birokrasi, untuk mengevaluasi implementasi peningkatan dan pengembangan kualitas layanan Perangkat Desa di Kecamatan Batang Kuis, Kabupaten Deli Serdang sebagai bagian dari bukti pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat Kecamatan Batang Kuis, dan untuk menghindari bias interpretasi dalam penelitian, maka penelitian ini perlu difokuskan pada aspek-aspek tertentu. Gambaran kerangka pemikiran dari hal ini dapat dilihat dalam ilustrasi berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan secara sistematis tahapan-tahapan dalam pelaksanaan metode penelitian yang digunakan dalam studi ini. Tahapan tersebut mencakup jenis metode penelitian, lokasi pelaksanaan, unit analisis beserta informan penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, serta prosedur analisis data. Dengan mengikuti tahapan-tahapan tersebut, proses penelitian terhadap objek yang dikaji menjadi lebih terarah dan mudah dilaksanakan.

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli s.d September 2024. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Batang Kuis, Kabupaten Deli Serdang.

3.2 Bentuk Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis dan faktual mengenai suatu variabel, fenomena, atau kondisi tertentu sebagaimana adanya (Adhi Kusumastuti, 2021). Penggunaan metode deskriptif kualitatif dilakukan untuk menganalisis Implementasi Peningkatan dan Pengembangan Kualitas Layanan Perangkat Desa di Kecamatan Batang Kuis, Kabupaten Deli Serdang.

Penelitian ini dimulai dengan melihat komunikasi, sumber daya, kecenderungan, dan struktur birokrasi dalam mengimplementasi Peraturan Desa mengenai peningkatan dan pengembangan kualitas layanan desa di lingkungan desa Kecamatan Batang Kuis, Kabupaten Deli Serdang. Untuk memperoleh

pemahaman yang lebih mendalam sekaligus melakukan analisis secara kritis terhadap permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini, peneliti menerapkan pendekatan kualitatif.

Pendekatan ini dilakukan melalui proses pengumpulan informasi, pendalaman makna, serta analisis terhadap data yang diperoleh (Adlini et al., 2022), dari berbagai hal yang diperoleh pada setiap desa yang berada di Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena memungkinkan peneliti untuk menggali perspektif mendalam dari subjek yang diteliti, sesuatu yang tidak dapat dicapai melalui data statistik semata. Jika pengalaman dan pandangan subjek direduksi menjadi angka, maka dimensi subjektif dari perilaku manusia akan terabaikan.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengungkap dan menafsirkan secara mendalam berbagai temuan di lapangan berdasarkan kondisi sosial yang nyata. Menurut Bogdan dan Taylor, metodologi kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang menghasilkan data berupa deskripsi dalam bentuk kata-kata, baik tertulis maupun lisan, dari individu serta perilaku yang dapat diamati secara langsung (Moleong, 2007).

Menurut Denzin dan Lincoln dalam (Moleong, 2007), penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang dilaksanakan dalam konteks alamiah, dengan tujuan untuk memahami serta menginterpretasikan berbagai fenomena yang terjadi melalui pemanfaatan beragam metode. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pendekatan deskriptif kualitatif dilakukan dengan

menggunakan latar alami untuk menggambarkan serta mendeskripsikan peristiwa sebagaimana adanya. Data yang dikumpulkan umumnya berupa tuturan lisan, perilaku, maupun kata-kata dari subjek yang diamati, dengan teknik pengumpulan data yang lazim digunakan seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen.

3.3 Informan Penelitian

Informan dalam suatu penelitian merupakan individu yang memiliki pengetahuan mendalam mengenai situasi atau peristiwa di lokasi penelitian, serta berperan penting dalam proses pengumpulan data dan informasi. Mereka menyampaikan keterangan yang berkaitan baik dengan diri mereka sendiri, orang lain, maupun kejadian tertentu kepada peneliti atau pewawancara yang melakukan pendalaman informasi (Saifuddin Azwar, 1998). Untuk menentukan Informan penelitian maka peneliti menggunakan teknik Purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiono, 2016). Informan dalam penelitian kualitatif terdiri dari tiga jenis informan: informan kunci, informan utama, dan informan pendukung (Burhan Bungin, 2010).

a. Informan Kunci

Informan kunci merupakan individu yang memiliki pemahaman mendalam dan menyeluruh terhadap isu yang menjadi fokus penelitian. Mereka tidak hanya memahami fenomena atau kondisi sosial yang terjadi di masyarakat, tetapi juga memiliki pengetahuan terkait informan utama. Dalam konteks penelitian ini, informan kunci yang dimaksud adalah Perangkat Desa yang ada di Kecamatan Batang Kuis.

b. Informan Utama

Informan utama merupakan individu yang memiliki pemahaman mendalam serta pengetahuan teknis terkait isu yang menjadi fokus penelitian. Dalam konteks penelitian ini, yang dijadikan informan utama meliputi Camat, Sekretaris Camat, serta dua orang perwakilan lainnya Kepala Seksi yang berada di lingkungan Kecamatan Batang Kuis.

c. Informan pendukung

Informan pendukung merupakan individu yang berperan dalam menyampaikan informasi tambahan guna memperkaya analisis serta pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informasi yang diberikan oleh informan ini sering kali tidak disampaikan oleh informan utama maupun informan kunci. Dalam konteks penelitian ini, pihak yang dijadikan informan pendukung adalah empat orang masyarakat yang mewakili desa di Kecamatan Batang Kuis.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiono, 2016), proses pengumpulan data memegang peranan penting dalam suatu penelitian, karena inti dari kegiatan penelitian itu sendiri adalah memperoleh data yang relevan. Data dapat dihimpun melalui beberapa metode, seperti observasi atau pengamatan langsung, wawancara, serta studi dokumentasi.

a) Observasi (pengamatan)

Berdasarkan pandangan Sutrisno Hadi yang dikutip dalam (Sugiono, 2016), observasi merupakan suatu aktivitas yang melibatkan proses yang rumit karena terdiri dari berbagai unsur biologis maupun psikologis. Dalam

pelaksanaannya, peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk memahami secara nyata situasi atau fenomena yang sedang diteliti terkait implementasi peningkatan dan pengembangan kualitas layanan Perangkat Desa Di Kecamatan Batang Kuis, Kabupaten Deli Serdang. Peneliti selama observasi melakukan pengamatan terhadap apa yang terjadi untuk kemudian dicatat dan direkam.

b) *Interview* (wawancara)

Menurut Esterberg (2002), wawancara dapat dipahami sebagai suatu interaksi tatap muka antara dua individu yang bertujuan untuk saling bertukar informasi dan gagasan melalui proses tanya jawab. Interaksi ini memungkinkan terbentuknya pemahaman bersama mengenai suatu topik tertentu. Sementara itu, Susan Stainback dalam Sugiyono (2016) menyatakan bahwa wawancara memungkinkan peneliti untuk menggali pemahaman yang lebih dalam terkait pengalaman dan interpretasi partisipan terhadap situasi dan fenomena tertentu, yang tidak dapat diungkap hanya melalui observasi. Dalam konteks penelitian ini, wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang tidak tersedia dalam dokumen serta sebagai upaya triangulasi data. Wawancara yang dilakukan bersifat terbuka, di mana informan mengetahui bahwa dirinya sedang menjadi narasumber dalam proses penggalan data.

c) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016), dokumen dapat diartikan sebagai rekaman dari peristiwa masa lampau. Bentuk dokumen sangat beragam, mulai dari tulisan, gambar, hingga karya monumental seseorang. Dokumen tertulis dapat

berupa catatan harian, riwayat hidup, cerita, biografi, maupun peraturan dan kebijakan. Sementara itu, dokumen visual mencakup foto, film, sketsa, dan sejenisnya. Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi dilakukan dengan mengkaji berbagai dokumen yang memiliki relevansi, seperti arsip dan catatan dari sejumlah desa di wilayah Kecamatan Batang Kuis. Selain itu, data juga diperoleh dari sumber-sumber digital melalui internet serta dokumen lain yang mendukung fokus penelitian.

d) **Tringulasi Data**

Menurut(Sugiono, 2016)triangulasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengintegrasikan berbagai teknik dan sumber data yang tersedia. Dalam penerapannya, triangulasi tidak hanya bertujuan untuk memperoleh data, tetapi juga untuk menguji validitas atau kredibilitas data tersebut. Hal ini dilakukan dengan membandingkan dan mengecek keakuratan data menggunakan berbagai teknik serta membandingkan informasi yang diperoleh dari satu informan dengan informan lainnya diKecamatan Batang Kuis.

3.5 Teknik Analisis Data

nalisis data merupakan tahapan dalam penelitian yang bertujuan untuk menelusuri dan menghimpun data hingga menghasilkan simpulan yang informatif dan mudah dipahami. Pada studi ini, peneliti menerapkan teknik analisis data dengan menggunakan model dari Miles dan Huberman(Sugiono, 2016):

a. **Data Reduction (*reduksi data*)**

Reduksi data merupakan proses penyederhanaan terhadap informasi yang telah dikumpulkan, dilakukan melalui proses seleksi yang ketat. Proses ini mencakup kegiatan merangkum, mengidentifikasi informasi inti, serta memusatkan perhatian pada aspek-aspek yang paling relevan. Langkah ini juga mencakup pemeriksaan secara teliti terhadap catatan hasil interaksi antara peneliti dan informan. Teknik ini dilakukan dengan cara menyusun kembali informasi penting yang diperoleh dari para informan, yang sebelumnya telah ditentukan melalui proses pemilihan yang sistematis darimasing-masing Kepala Desa di Kecamatan Batang Kuis, Camat, Sekcam, dan dua kepala seksi di lingkungan kecamatan, serta empat orang informan dari masyarakat Kecamatan Batang Kuis, Kabupaten Deli Serdang.

b. Data display (*penyajian data*)

Setelah proses reduksi dilakukan, langkah selanjutnya adalah menyusun data dalam bentuk penyajian yang sistematis. Tujuannya adalah agar peneliti tidak larut dalam kompleksitas data mentah. Melalui tahap ini, informasi yang telah dipilah dari para informan diorganisasikan berdasarkan pola tertentu sehingga lebih mudah untuk dianalisis dan dipahami secara menyeluruh.

c. Klarifikasi data (*penarikan kesimpulan dan klarifikasi*)

Tahapan berikutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah menyusun kesimpulan. Pada awalnya, kesimpulan yang ditarik bersifat tentatif dan masih dapat mengalami perubahan apabila pada proses pengumpulan data selanjutnya tidak ditemukan bukti yang cukup untuk mendukungnya. Kesimpulan yang dihasilkan dapat menjawab pertanyaan

penelitian yang telah dirancang sejak awal, asalkan ditopang oleh data yang valid dan meyakinkan. Proses ini dilakukan dengan merumuskan inti dari hasil analisis yang seluruh informasinya bersumber dari Kepala Desa di Kecamatan Batang Kuis, Camat, Sekcam, dan dua kepala seksi di lingkungan kecamatan, serta empat orang informan dari masyarakat Kecamatan Batang Kuis, Kabupaten Deli Serdang.



5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Implementasi Penguatan dan Pembinaan Kualitas Pelayanan Perangkat Desa di Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang dapat diambil kesimpulan:

1. Implementasi dan pembinaan kualitas pelayanan oleh perangkat desa di Kecamatan Batang Kuis, Kabupaten Deli Serdang, menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Upaya yang dilakukan mencakup peningkatan transparansi, responsivitas, serta efektivitas administrasi melalui digitalisasi pelayanan dan optimalisasi sarana pendukung. Komunikasi yang baik antara perangkat desa dan masyarakat menjadi faktor utama dalam mempercepat penyampaian informasi dan meningkatkan kepuasan warga. Kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, serta pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi, diatasi dengan berbagai pelatihan dan koordinasi dengan pemerintah daerah. Struktur birokrasi yang lebih efisien serta penerapan teknologi informasi turut mendorong efektivitas pelayanan, meskipun masih terdapat tantangan dalam literasi digital dan aksesibilitas internet. Dengan komitmen dan sinergi yang berkelanjutan antara perangkat desa, masyarakat, dan pemerintah daerah, pelayanan publik di Kecamatan Batang Kuis diharapkan terus meningkat dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif dan efisien.
2. kualitas pelayanan publik di Kecamatan Batang Kuis, Kabupaten Deli Serdang, dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat.

Faktor pendukung mencakup kompetensi perangkat desa, ketersediaan sarana dan prasarana, serta dukungan teknologi yang meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan. Partisipasi aktif masyarakat dan dukungan kebijakan pemerintah juga berperan penting dalam memperkuat implementasi pelayanan. Namun, terdapat berbagai hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, kurangnya infrastruktur pendukung, rendahnya alokasi anggaran untuk peningkatan pelayanan, serta regulasi dan birokrasi yang rumit. Untuk mencapai pelayanan publik yang lebih optimal, diperlukan sinergi antara pemerintah, masyarakat, serta sektor swasta dalam mengatasi kendala yang ada dan memperkuat inovasi dalam sistem pelayanan.

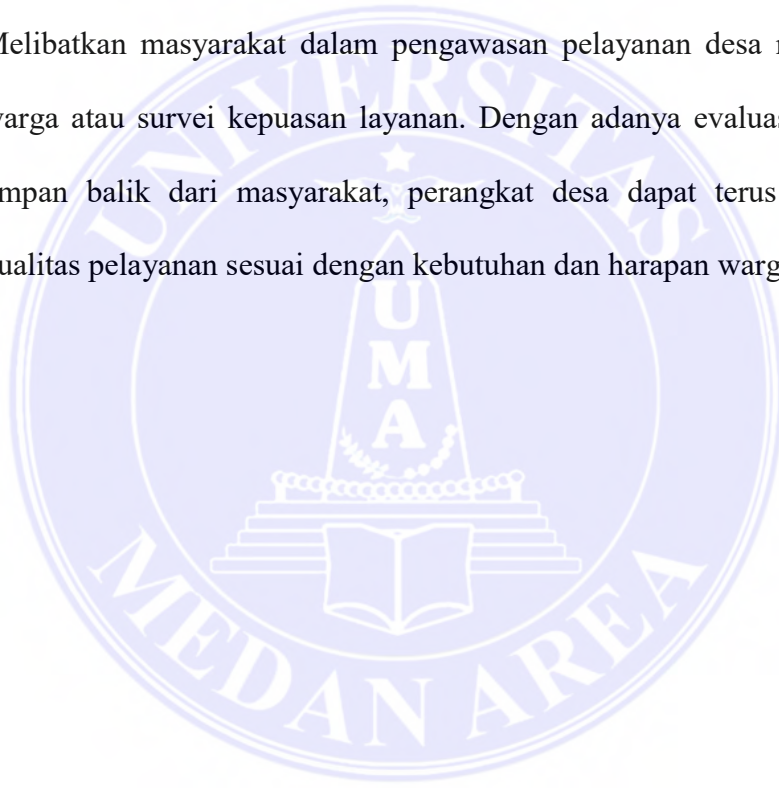
5.2. Saran

Berdasarkan dengan hal-hal yang telah dikemukakan diatas maka penulis memberikan saran-saran dalam tentang Implementasi Penguatan dan Pembinaan Kualitas Pelayanan Perangkat Desa di Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang, sebagai berikut:

1. Mengadakan pelatihan rutin bagi perangkat desa untuk meningkatkan keterampilan dalam pelayanan publik, administrasi, serta penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan desa. Pelatihan dapat mencakup etika pelayanan, manajemen konflik, serta inovasi dalam tata kelola pemerintahan desa.
2. Mengembangkan sistem administrasi berbasis digital agar pelayanan lebih cepat, transparan, dan efisien. Misalnya, penerapan aplikasi layanan desa

untuk pengurusan dokumen seperti surat keterangan, izin usaha, dan lainnya. Hal ini juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja perangkat desa.

3. Setiap layanan yang diberikan oleh perangkat desa harus memiliki SOP yang baku dan dipahami oleh seluruh staf. Hal ini akan memastikan bahwa setiap warga mendapatkan pelayanan yang adil, cepat, dan berkualitas tanpa adanya penyimpangan dalam proses administrasi.
4. Melibatkan masyarakat dalam pengawasan pelayanan desa melalui forum warga atau survei kepuasan layanan. Dengan adanya evaluasi berkala dan umpan balik dari masyarakat, perangkat desa dapat terus memperbaiki kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan warga.



DAFTAR PUSTAKA

Adhi Kusumastuti, A. M. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/Edumaspul.V6i1.3394>
- Ahmad Hapid Ta, Tino Suprihatino, & Sanen Sanen. (2023). Implementasi Kebijakan Permendes Pdt Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2020 Penanganan Covid-19 Di Desa Sukamarga Kecamatan Sajira. *Thejournalish: Social And Governmen*, 4(3), 329–340.
- Arifah, U. (2018). *Implementasi Sistem Informasi Desa Di Kabupaten Kebumen Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Desa Yang Baik* (Vol. 1).
- Bahtiar, R. A. B. (2018). Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) (Studi Di Kecamatan Purwokerto Utara, Purwokerto Selatan, Purwokerto Timur Dan Purwokerto Barat). *The Indonesian Journal Of Public Administration (Ijpa)*, 4(2), 12–26. <https://doi.org/10.52447/Ijpa.V4i2.1291>
- Botutihe, N. (2017). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo. *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.31314/Pjia.6.1.1-12.2017>
- Burhan Bungin. (2010). *Penelitian Kualitatif*. Prenada Media Group.
- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan Publik: Konsep Pelaksanaan. *Jrti (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83. <https://doi.org/10.29210/3003906000>
- Fahri, L. N. (2017). *Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Dana Desa Terhadap Manajemen Keuangan Desa Dalam Meningkatkan Efektivitas Program Pembangunan Desa*. www.Journal.Uniga.Ac.Id
- Fathul Alamin. (2023). Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Desa Dan Kelurahan (Padu-Desk) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (Jipsk)*, 8(02), 180–195.
- Heryanto, M. (2012). *Efektivitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Irawan, B. (2016). *Kapasitas Organisasi Dan Pelayanan Publik*. Publica Press.
- Kadir, A. (2020). *Fenomena Kebijakan Publik Dalam Perspektif Administrasi Publik Di Indonesia*. Cv. Dharma Persada.

- Malik, S. (2020). Peran Badan Permusyawaratan Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. *Jurnal Ius Constituendum*, 5(2), 325. <https://doi.org/10.26623/jic.v5i2.1740>
- Mirin, J. S. (2013). Implementasi Kebijakan Pemilihan Kepala Daerah Dan Wakil Kepala Daerah Kabupaten Yahukimo Provinsi Papua Tahun 2011. *Jurnal Politico*, 1(3).
- Moleong, J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rosda Karya.
- Muhammad Ramli. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*. Alauddin University Press.
- Mustanir, A., Arya Nugraha, A., & Nursyamsi. (2020). *Implementasi E Government Pemerintahan Desa Dalam Administrasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Web Site Desa Kanie Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang)*.
- Rudiadi, R., Ilosa, A., & Alsukri, S. (2021). Optimalisasi Kinerja Pemerintahan Desa Dalam Penyusunan Rencana Kerja Pembangunan Desa. *Jurnal El-Riyasah*, 12(1), 44. <https://doi.org/10.24014/jel.v12i1.13201>
- Saifuddin Azwar. (1998). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Setyoko, P. I. (2022). Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Rencana Detail Tata Ruang Kawasan Perkotaan Purwokerto. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(2), 193–216. <https://doi.org/10.33509/jan.v28i2.1818>
- S, F., Haerana, H., Laha, M. S., & Darlin, D. (2023). Transformasi Tata Kelola Pemerintahan Desa Pancana Melalui Evaluasi Mutu Pelayanan Demi Tercapainya Desa Swasembada. *Gema Kampus Iisip Yapis Biak*, 18(2), 174–189. <https://doi.org/10.52049/gemakampus.v18i2.291>
- Sos, J. P. S. (2020). *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Unisri Press.
- Suaib, H. , R. A. S. R. , P. A. , & O. H. M. (2022). *Pengantar Kebijakan Publik*. Humanities Genius.
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta.
- Tyasotyaningarum, B., & Muzaqi, A. H. (2021). Praktik Pelayanan Publik Di Daerah : Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Kinerja Organisasi Perangkat Daerah Di Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 5(1), 115. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v5i1.1701>

- Wahyudi Komoroditomo. (2001). *Etika Administrasi Negara*. Rajawali Press.
- Wahyuni. (2018). *Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar*. Uin Alauddin Makassar.
- Wiranta, A., Wahyu Rendi, A., & Palapa Nusantara, S. (2024). Manajemen Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sepapan Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur. In *Andika Wahyu Rendi & Abdurrahim* (Vol. 129, Issue 2). <https://www.jurnal.zarilgapari.org/index.php/aslamiah>
- Rudi Salam Sinaga (2023) *Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Angkutan Umum Tahun 2020-2022 (Studi Kasus di Kota Medan)* <https://governance.lkispol.or.id/index.php/description/article/view/113>
- Yuli Azizah Hasibuan (2022) *Impelementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang*. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article/view/5680>



LAMPIRAN DOKUMENTASI



Wawancara bersama Bapak Sekretaris Camat Batang Kuis



Wawancara bersama Bapak Camat Batang Kuis



Wawancara bersama Perangkat Desa Tanjung Sari dan Desa Batang Kuis Pekan

