

INTISARI

Pelayanan publik khususnya di tingkat desa harus benar-benar ditunjukkan demi mensejahterakan masyarakat. Pemerintah desa dituntut untuk bekerja keras dengan kemampuan dan kompetensi terbaik yang dimilikinya guna mempermudah pelaksanaan dari tugas pemerintahan tersebut. Pemerintah desa Kacongan masih dinilai kurang optimal dalam memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi desa. Salah satu hal yang bisa dijadikan solusi guna menyelesaikan permasalahan tersebut yaitu dengan melakukan upaya yang strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan yang dilakukan dalam penelitian ini yakni wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan berupa reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan teori fokus yang digunakan yaitu Koteen dalam (Salusu 2015:104) yang terdiri dari *Corporate Strategy* (strategi organisasi), *Program Strategy* (strategi program), *Resource Support Strategy* (strategi pendukung sumber daya), *Institutional Strategy* (strategi kelembagaan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam hal strategi organisasi, pemerintah desa kacongan telah berencana untuk mengadakan pelayanan administrasi secara *offline* dan *online*, pemerintah desa kacongan juga telah melaksanakan pelayanan secara door to door untuk masyarakat lansia. Terkait strategi program, memang pemerintah desa kacongan belum merencanakan apapun tetapi kepala desa secara pribadi menginginkan adanya SOP (standar operasional prosedur). Strategi pendukung sumber daya yang dilakukan pemerintah desa kacongan dengan cara mengikuti pelatihan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Terakhir strategi kelembagaan, pemerintah desa kacongan telah melakukan pertemuan yang membahas kinerja perangkat desa dan menyerap aspirasi masyarakat seperti salah satunya pelaksanaan musyawarah desa, serta memberikan tunjangan kepada perangkat desa diluar gaji pokok.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan Publik, Pemerintah Desa

ABSTRACT

Public services especially at village levels should be performed for the welfare of the public. The village government was required to work hard with the best ability and competence it had to make it easier for the administration to perform its duties. The government of kacongan village is still underrated in providing public services especially village administration. One of the solutions to solving the problem is to work strategically to improve the quality of administration services. The method employed in this study is qualitative descriptive. The collection technique employed in this study is interviews, observation and documentation. The analysis of the data consists of data reduction, data presentation and deduction drawing. Whereas the focus theory is used to refer to the domestic stock market (salusu 2015:104), of corporate strategy (organizational strategy), Program Strategy (program strategy), resource support strategy (resource support), institutional strategy (institutional strategy). Research shows that when it comes to organizational strategies, the kacongan village government has plans to take offline and online administrative services. As for the strategy of the program, the government of kacongan village has not planned anything but the chief personally wants soup (standard operating procedure). A resource support strategy conducted by the kacongan village administration by training for increased human resources capacity. Last institutional strategy, inth village kacongan has had meetings that discuss performance of village kits and absorb community aspirations, provide motivation to village devices, and provide benefits to village kits off base salaries.

Keywords : *Strategy, Public Service, Village Government*