

## Strategi Pelayanan Publik yang dilakukan Desa Ngunut, Kecamatan Babadan, Kabupaten Ponorogo

Deny Ahmad Fahrurrozi<sup>1</sup>, Bambang Triono<sup>2</sup>, Khoirurrosyidin<sup>3</sup>, Ekapati Wahjuni Dj<sup>4</sup>  
<sup>1234</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Ponorogo  
<sup>1234</sup> Jalan. Budi Utomo No 10 Siman Ponorogo 6341 Jawa Timur Indonesia  
Email: [denyahmad@gmail.com](mailto:denyahmad@gmail.com)<sup>1</sup>, [bambangtriono635@gmail.com](mailto:bambangtriono635@gmail.com)<sup>2\*</sup>, [rosyidin.kh@gmail.com](mailto:rosyidin.kh@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[ekaptiwahjuni@gmail.com](mailto:ekaptiwahjuni@gmail.com)<sup>4\*</sup>

### Abstract

*The village head has an important role in realizing quality public services for the community. The village head and village government apparatus have made efforts to realize public services and good governance with innovative programs and activities. However, the level of community welfare has not experienced a more significant increase. This research aims to describe the strategy of village heads to realize good public services. This type of research uses qualitative research with a descriptive qualitative research design. Data collection techniques were carried out by observation, interviews and documentation. The data analysis test was carried out using data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The data that has been collected is tested for validity by using triangulation of techniques and sources. The results of this study can be concluded that the village head in realizing public services is quite good. In improving public services, the strategy of the Ngunut village head is to apply a disciplined attitude to place village officials according to their abilities and main tasks, to uphold solidarity and transparency, to improve service facilities and infrastructure. The village head always strives to carry out his duties and functions as a leader in the village government and strives to improve the quality of service for the community through the performance of the village head and village government officials.*

**Keywords:** *Strategy; Village Head; Public Service;*

### Abstrak

Kepala desa memiliki peranan yang penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakatnya. Kepala desa beserta aparatur pemerintahan desa sudah melakukan upaya dalam mewujudkan pelayanan publik dan tata kelola yang baik dengan program-program dan kegiatan inovatifnya. Namun, tingkat kesejahteraan masyarakatnya masih belum mengalami peningkatan yang lebih signifikan. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mendeskripsikan strategi kepala desa untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan desain penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Uji analisis data dilakukan dengan menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang sudah terkumpul di uji keabsahannya dengan menggunakan triangulasi teknik dan sumber. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepala desa dalam mewujudkan pelayanan publik sudah cukup baik. Dalam meningkatkan pelayanan publik strategi kepala desa Ngunut yaitu menerapkan sikap disiplin menempatkan perangkat desa sesuai dengan kemampuan dan tupoksinya, menjunjung tinggi solidaritas dan transparansi, meningkatkan fasilitas pelayanan dan juga sarana dan prasarana. Kepala desa selalu berupaya untuk menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pimpinan dalam pemerintahan desa dan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat melalui kinerja kepala desa beserta aparatur pemerintahan desa.

**Keywords:** *Strategi; Kepala Desa; Pelayanan Publik;*

\*)Penulis Korespondensi

E-mail : [bambangtriono635@gmail.com](mailto:bambangtriono635@gmail.com)

### Pendahuluan

Sejak zaman reformasi peran kepala desa di dalam penyelenggaraan pemerintahan desa diharuskan untuk meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih baik. Pelayanan yang baik tersebut dapat diciptakan dengan mewujudkan kesejahteraan masyarakat pemerintah dengan melakukan strategi melalui

pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Pelayanan publik dalam sistem pemerintahan menjadi bagian yang krusial dan harus diperhatikan. Permasalahan yang dialami oleh bangsa Indonesia sekarang ini semakin kompleks. Oknum-oknum organisasi pemerintah yang seyogyanya menjadi panutan rakyat banyak yang tersandung masalah hukum. Eksistensi pemerintahan yang baik atau sering disebut *good governance* yang selama ini dieluelukan, faktanya saat ini masih menjadi mimpi dan hanyalah sebatas jargon belaka.

Kepala desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus bertanggung jawab untuk melayani masyarakat atau dengan memberikan pelayanan publik, hal tersebut bersifat wajib karena menjadi suatu keharusan kepala desa untuk melayani masyarakatnya. Menurut Ningsih et al., (2019) kepala desa bertanggungjawab atas terselenggaranya pemerintahan desa dikarenakan memegang peran sebagai wakil rakyat yang sudah terpilih dan dipilih langsung oleh masyarakat desa. Keberhasilan pemerintahan desa tidak terlepas dari adanya faktor pelayanan publik yang baik dan benar. Pelayanan publik yang baik dan benar merupakan pelayanan publik yang dapat mendatangkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Potabuga, (2015) menyatakan bahwa keberhasilan kepala desa dapat diukur dengan ada atau tidaknya hasil dari kinerja di berbagai bidang yang mana dapat membantu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan kepala desa yang siap untuk memberikan layanan terhadap permasalahan yang dihadapi oleh rakyat dan apapun hajat dari rakyatnya. Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan oleh kepala desa bahwa masyarakat dapat menilai, memilih dan meminta pelayanan yang lebih baik.

Pembangunan yang berada di wilayah desa bukan hanya tugas dari kepala desa yang berperan sebagai indikator untuk menciptakan suatu pelayanan pemerintahan yang baik tetapi tidak terlepas dari peran seluruh masyarakat desa. Menurut Agustina, (2015) untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik maka diperlukan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusianya, mengingat bahwa SDM memiliki peran yang strategis untuk mendorong dari adanya reformasi birokrasi. Oleh karena itu, kepala desa dituntut untuk memimpin dan mengkoordinasi pemerintahan desa agar menjalankan urusan rumah tangga desa, melakukan pembinaan dan pembangunan, serta membina ekonomi desa.

Perwujudan tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik tidak akan terlepas dari adanya profesionalisme di dalam penyelenggaraan pemerintahan desa yaitu adanya kinerja aparatur pemerintahan yang memiliki moral dan mampu untuk berkontribusi memberikan layanan yang baik, mudah, cepat dan tepat. Peningkatan kinerja aparatur pemerintahan desa menjadi kewajiban yang harus dijalankan secara terus menerus dan berkesinambungan agar mampu menciptakan kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan yang mampu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan berkuantitas tanpa

membedakan antara masyarakat satu dengan yang lain. Dalam menjalankan pemerintahan, diperlukan keterbukaan dan transparansi dari kepala desa agar tercipta rasa kepercayaan dan timbal balik diantara pemerintah dan masyarakat dengan menyediakan informasi dan menjamin kemudahan untuk mendapatkan informasi yang memadai dan terpercaya.

Desa Ngunut merupakan desa yang terletak di Kecamatan Babadan, Kabupaten Ponorogo. Sebagian besar penduduk Desa Ngunut bermata pencaharian di sektor pertanian tanaman pangan, ada beberapa yang bekerja di sektor perikanan, dan juga sektor jasa. Dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik, diperlukan adanya kerjasama antara kepala desa dan masyarakat agar tercipta kesejahteraan. Pengawasan dari masyarakat juga diperlukan sebagai upaya mengontrol pergerakan dari kepala desa, agar kepala desa mengetahui apa saja yang menjadi keperluan utama masyarakat, sehingga tercipta pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang berada di lapangan, kepala desa Ngunut dalam menjalankan tugasnya sudah melakukan upaya dalam mewujudkan pelayanan publik dan tata kelola yang baik dengan program-program dan kegiatan inovatifnya. Namun, tingkat kesejahteraan masyarakatnya masih belum mengalami peningkatan yang lebih signifikan. Adanya pelayanan yang mengalami penurunan perlu dilakukan perbaikan. Good governance dalam hal ini kinerja pemerintahan desa masih terbilang rendah, belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam mewujudkan pelayanan publik kepala desa sudah memberikan keterbaruan sikap dan karakter dari aparatur pemerintahan yaitu dengan menjalankan pelayanan yang memuaskan tanpa adanya perbedaan.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mendeskripsikan strategi kepala desa dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik di Desa Ngunut. Peneliti tertarik untuk mendeskripsikan strategi kepala desa untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik, sehingga dapat memberikan kebermanfaatn bagi pembangunan dan pengembangan pemerintahan yang dapat dilihat dari profesionalisme dan transparansi di desa Ngunut.

## **Metode**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif. penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan berbagai informasi yang kemudian dirangkai menjadi kalimat agar apa yang akan diteliti dapat tersampaikan. Sugiyono, (2018) menyampaikan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau objek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu ataupun kelompok. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Ngunut, Kecamatan Babadan, Kabupaten Ponorogo.

Objek di dalam penelitian ini adalah strategi kepala desa untuk mewujudkan pelayanan publik, sedangkan subjek penelitian ini adalah kepala desa, perangkat desa terpilih, masyarakat dan ketua karang taruna. Sumber data

penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer di dalam penelitian ini berasal dari hasil wawancara. Sedangkan sumber data sekunder berupa dokumen, arsip, surat-surat, laporan, jurnal, foto, dan data lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk menguji keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi teknik dan sumber. Sedangkan teknik analisis data yang dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

Tindakan yang dilakukan oleh peneliti agar memperoleh data dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi yang mana setelah memperoleh data kemudian dianalisis sehingga memperoleh hasil penelitian dengan menggabungkan kata menjadi kalimat sehingga dapat diperoleh kesimpulan. Observasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana kondisi dari kepala desa dalam menjalankan strategi untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat desa. Hasil dari kegiatan wawancara dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1 Hasil penelitian wawancara**

Indikator	Kepala Desa	Perangkat Desa Terpilih	Mayarakat Desa	Ketua Karang Taruna
Stretegi kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik.	Pelayanan dilakukan dengan jemput bola dan menjalankan startegi dalam berkomunikasi.	Membebaskan biaya semua pelayanan dan dengan digitalisasi dalam pelayanan kepada masyarakat desa.	Meningkatkan kedisiplinan dan memperhatikan kualitas kerja dari perangkat desa.	Proses pelayanan menjadi baik dan lebih cepat .
Progra m kerja yang dijalankan masyarakat	Progra m pemberdayaan masyarakat.	Program kerja yang sudah tercantum di RKP dan RPJMDe, program pemberdayaan masyarakat.	Program dalam aspek pendidikan, kesehatan, infrastruktur dan tata ruang, dan dalam bidang pertanian.	Pelatih an desain grafis, sablon, membuat, dan PKK menjalankan pasar krempyeng dan pasar ramadhan.
Sikap keterbukaan kepala desa	Kepala desa selalu mengedepankan keterbukaan dan tidak ada istilah keluar jalur.	Kepala desa dengan selalu menampilkan anggaran pendapatan belanja desa (APB Des) dan laporan pertanggungjawaban (LPJ).	Sudah terbuka, dapat dilihat dari kinerja kepala desa yang baik dan responsif.	Kepala desa terbuka dalam pengelolaan anggaran desa.
Presep si terhadap kepala desa dalam pelayanan publik	Pelayan an publik di desa ngunut sudah sesuai dengan standar. Sesuai dengan digitasi dan jam operasional kantor pemerintahan desa Ngunut.	Kepala desa memberikan arahan, pendampingan dan bimbingan kepada perangkat desa.	Mampu mendampingi dengan baik dan memotivasi msyarakat agar berkembang.	Aspek informasi sudah baik, namun sosial media harus lebih ditingkatkan kembali.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dapat diketahui bahwa kepala desa merupakan pemimpin di pemerintahan desa. Kepala desa menjadi pelayan di dalam kalangan masyarakat dan bertanggung jawab memberikan pelayanan yang baik untuk meningkatkan dan menciptakan kehidupan yang lebih baik di desa. Seperti, kepala desa di desa Ngunut berbagai strategi untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik sudah dijalankan. Pelayanan publik yang terdapat di desa Ngunut sudah sesuai dengan standar yang mana dilaksanakan dengan digitalisasi (komputerisasi) dan jam operasional di kantor pemerintahan desa Ngunut yang sudah mengacu pada juklak dan juknis jam kerja ASN Kabupaten Ponorogo. Pihak kantor pun juga memberikan kebebasan biasa dalam semua aspek pelayanan serta digitalisasi pelayanan untuk masyarakat desa. Strategi yang dilakukan oleh kepala desa beserta aparatur pemerintahan desa Ngunut untuk mewujudkan dan menciptakan pelayanan publik yang baik dengan melakukan aksi jemput bola. Jemput bola ini dilakukan jika terdapat masyarakat yang membutuhkan pelayanan seperti pembuatan kartu keluarga (KK) namun dalam kondisi sakit dan lain sebagainya. Selain itu, pembuatan kartu keluarga (KK) dapat dilayani dengan mengirimkan melalui *WhatsApp* yang nantinya pihak kantor des akan menerbitkan surat dan membebaskan biaya untuk semua pelayanan dengan digitalisasi pelayanan kepada masyarakat desa.

Strategi yang dilakukan selanjutnya yaitu dengan menerapkan sikap disiplin untuk kepala desa dan semua perangkat desa Ngunut. Dengan menerapkan kedisiplinan maka semua pekerjaan akan berjalan dengan lancar dan tidak ada pekerjaan yang tertunda. Sikap disiplin akan memberikan kualitas kerja untuk semua perangkat desa Ngunut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya, kepala desa Ngunut di dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dengan menempatkan perangkat desa sesuai dengan kemampuan dan tupoksinya. Dalam hal ini, juga saling membantu pekerjaan bagi perangkat desa yang tidak menguasai IT agar pekerjaan yang mengandung unsur IT dapat terselesaikan dengan baik. Strategi yang dijalankan lainnya yaitu selalu menjalin komunikasi yang baik dengan perangkat desa dan masyarakatnya. Saling bertukar pendapat meminta arahan dan petunjuk dari pemerintahan kecamatan ataupun kabupaten untuk menjalankan pelayanan publik yang baik agar tujuan dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu kepala desa Ngunut juga menerapkan strategi untuk mewujudkan pelayanan publik yakni dengan menjunjung tinggi solidaritas dan transparansi mengenai sewa kelola pemerintahan desa.

Presepsi kepala desa terkait perangkat desa dalam hal ini yaitu berfikir positif kepada perangkat desa. Berfikir positif dapat menambah semangat dan dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai. Di desa Ngunut perangkat desa yang sedikit atau kurang memadai namun, perangkat desa disini mampu menjalankan tupoksinya dengan baik meskipun anggota yang dianggap kurang mampu untuk menjalankan tugasnya. Namun disini perangkat desa mampu mengerjakan dengan maksimal.

Kepala desa Ngunut dalam menjalankan tugasnya disini, terdapat beberapa program yang dijalankan seperti program pemberdayaan dengan harapan masyarakat dapat memaksimalkan pemberdayaan atau pelatihan

sehingga nantinya memiliki wawasan yang luas dan sesuai dengan bakat yang ada dan dimiliki. Masyarakat desa Ngunut menyalurkan bakat yang dimiliki dengan adanya pelatihan contohnya, desain grafis dan sablon. Dalam menjalankan tugasnya kepala desa Ngunut bersikap selalu mengedepankan keterbukaan, dalam artian setiap tahun disini pemerintah desa selalu bersikap terbuka dengan menampilkan anggaran pendapatan belanja desa dan juga melaporkan hasil pertanggungjawaban dengan menempelkan hasil menggunakan papan pengumuman, selain itu juga bila ada waktu pertemuan yang melibatkan warga disini, Pemerintah Desa Ngunut melaporkan hasilnya secara terbuka.

Program kepala desa yang selama ini di jalankan untuk masyarakat diantaranya, program kerja yang telah tercantum di RKP dan RPJMDe, program pemberdayaan bagi masyarakat dan kelompok yang ada di desa Ngunut, sehingga mereka mempunyai kemampuan dan Keterampilan agar bisa membantu Income warga dan menghidupkan lagi semangat gotong-royong yang semakin pudar. Program kerja selanjutnya, meliputi berbagai aspek mulai pendidikan dan kesehatan.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dijelaskan dalam pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kepala desa dalam mewujudkan pelayanan publik sudah cukup baik. Dalam meningkatkan pelayanan Publik Kepala Desa Ngunut disini menerapkan sikap disiplin bagi semua perangkat yang bekerja sama. Strategi kepala desa Ngunut dalam mewujudkan pelayanan publik yaitu dengan menempatkan perangkat desa yang ada sesuai dengan kemampuan dan Tupoksinya dan juga membantu pekerjaan bagi perangkat yang tidak bisa menguasai IT, menjunjung tinggi solidaritas dan transparansi mengenai pelayanan publik di desa Ngunut dan meningkatkan fasilitas pelayanan dan juga sarana dan prasarana. Kepala desa selalu berupaya untuk menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pimpinan dalam pemerintahan desa dan berusaha untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan untuk masyarakat melalui kinerja kepala desa beserta aparatur pemerintahan desa.

Saran yang dapat membangun untuk meningkatkan pelayanan yaitu bagi kepala desa Ngunut diharapkan mengutamakan pelayanan yang baik, akuntabel, demokratis dan memiliki visi dan misi yang sesuai dengan aparatur pemerintahan desa dan masyarakat. Sedangkan bagi masyarakat desa Ngunut diharapkan mampu mendukung penerusan strategi yang dijalankan kepala desa untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik agar menjadikan desa menjadi maju dan berkualitas.

### **Ucapan Terimakasih**

Terimakasih kepada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Ponorogo atas dukungan hingga artikel ini dapat di selesaikan.

### **Daftar Pustaka**

- Agustina, Y. (2015). Peran Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukoulyo Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat. *eJournal Administrasi Negara*, 3(4), 964-975.
- Barata, Atep. (2003). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Gramedia.
- Marsidi. (2017). Peran Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Pekik Nyaring Kecamatan Pondok Kelapa Kabupaten Bengkulu Tengah. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 6(4), 14-17
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VI(1), 1-18.
- Ningsih, A. W., Utomo, H. S., & Apriani, F. (2019). Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Menjalankan Tugas Di Desa Jemparing Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser. *Jurnal Administrasi Negara*, 7(2), 9047-9059.
- Potabuga, J. (2015). *Peranan Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik (Studi di Desa Pontak Kabupaten Minahasa Selatan)*. IV(2), 1-12.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2006. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Widodo, Joko. 2001. Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. Malang: CV Citra.