

## IMPLEMENTASI PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA DURIAN DEMANG KECAMATAN KARANG TINGGI KABUPATEN BENGKULU TENGAH

Fajar Sanditya Rangga<sup>1)</sup>; M.Bima Eka Putra<sup>2)</sup> ; Ridianto<sup>3)</sup>

<sup>1)2)3)</sup> Program of Public Administration Public

<sup>1)2)3)</sup> Department of Administration Publik, STIA Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> fajarsadityarangga@gmail.com

### ARTICLE HISTORY

Received [21 November 2024]

Revised [18 Desember 2024]

Accepted [31 Januari 2025]

### KEYWORDS

Implementasi , Kualitas, Pelayanan Public

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan di kantor desa Durian Demang Kecamatan Karang Tinggi Kabupaten Bengkulu Tengah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan bisa menjawab permasalahan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi wawancara dan dokumentasi. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi yang dikemukakan oleh Edwards III yaitu komunikasi, sumber daya, attitude/sikap dan struktur birokrasi. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pemerintah Desa sudah sesuai dengan aturan prosedur yang berlaku, sudah berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Pemerintah Desa juga sudah memberikan informasi dan komunikasi terhadap masyarakat sudah baik, sehingga masyarakat dapat memahami prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah Desa. Serta peran pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan sudah cukup efektif dapat dilihat dari dalam pelayanan administrasi komunikasi, sikap, sumber daya seperti fasilitas-fasilitas yang ada di desa sudah cukup memadai sehingga pemerintah desa dapat melaksanakan tugas dengan baik.

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the implementation of the village government in improving the quality of population services at the Durian Demang village office, Karang Tinggi District, Central Bengkulu Regency. The method used in this study is a descriptive qualitative method. Sampling in this study used a purposive sampling technique, namely the researcher determined the sampling by determining special characteristics that were in accordance with the objectives of the study so that it was expected to be able to answer the research problems. Data collection techniques were carried out using observation, interviews and documentation techniques. The indicators used in this study were the implementation theory put forward by Edwards III, namely communication, resources, attitude and bureaucratic structure. The results of this study indicate that the implementation of the village government is in accordance with the applicable procedural rules, has been running well as it should. The village government has also provided information and communication to the community well, so that the community can understand the procedures set by the village government. And the role of the village government in improving the quality of population services has been quite effective, it can be seen from the administrative services of communication, attitudes,*

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



*resources such as facilities in the village are quite adequate so that the village government can carry out its duties well.*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Pelayanan kependudukan merupakan salah satu tugas pokok pemerintah desa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Pelayanan ini penting untuk memberikan pengakuan identitas dan status kewarganegaraan bagi penduduk desa. Kualitas pelayanan kependudukan yang baik akan berdampak positif bagi masyarakat, seperti memudahkan akses terhadap pelayanan publik, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa, dan memperkuat identitas nasional.

Menurut Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Selanjutnya dalam Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi No. 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Kewenangan Berdasarkan hak asal usul dan Kewenangan lokal berskala desa, secara rinci menyebutkan bahwa kewenangan lokal berskala Desa di bidang pelayanan dasar misalnya pengembangan pos kesehatan Desa dan polindes. Pelayanan administrasi kewarganegaraan seperti pengantar akta kelahiran, kartu tanda penduduk, kartu keluarga, pembuatan akta jual beli tanah, maupun administrasi usaha tidak secara tegas disebutkan dalam peraturan ini atau sudah diatur oleh peraturan lain. Pentingnya pelayanan yang berkualitas sebagai standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan.

Namun pada kenyataannya, masih banyak desa yang mengalami kendala dalam memberikan pelayanan kependudukan yang berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari masih tingginya angka pengaduan masyarakat terkait pelayanan kependudukan, lambatnya proses pengurusan dokumen kependudukan, dan kurangnya sosialisasi tentang informasi kependudukan kepada masyarakat.

Pelayanan pemerintah Desa Durian Demang peningkatan pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu agenda utama karena dirasakan kualitas pelayanan yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti masyarakat belum merasakan puas dalam pelayanan, ditandai masih adanya keluhan-keluhan dari masyarakat tentang fasilitas-fasilitas yang belum ada. Desa Durian Demang, Kecamatan Karang Tinggi, Kabupaten Bengkulu Tengah, merupakan salah satu desa yang mengalami kendala dalam memberikan pelayanan kependudukan berkualitas.

## LANDASAN TEORI

### Implementasi

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang akan menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, Peraturan Pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan. Pengertian implementasi dapat dikatakan bahwa implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berwenang dan berkepentingan, baik pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mewujudkan cita-cita serta tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi berkaitan dengan berbagai tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan dan merealisasikan program yang telah disusun demi tercapainya suatu tujuan dari program yang telah direncanakan, karena pada dasarnya suatu rencana yang telah ditetapkan memiliki tujuan atau target yang hendak dicapai.

Menurut pandangan Edwards III, implementasi kebijakan ada empat yaitu:

a) Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar mengetahui yang harus dilakukan. Menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

b) Sumber daya

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial. Sumber daya penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

c) *Attitude/ Sikap*

*Attitude* adalah watak dan karakteristik apabila memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan seperti diinginkan oleh pembuat kebijakan. Berbagai pengalaman pembangunan dinegara-negara dunia ketiga menunjukkan bahwa tingkat komitmen dan kejujuran aparat rendah. Berbagai kasus korupsi yang muncul di negara-negara dunia, seperti Indonesia adalah contoh konkrit dari rendahnya komitmen dan kejujuran aparat dalam mengimplementasikan program-program pembangunan.

d) Struktur birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi standar operasional prosedur (SOP) menjadi pedoman. Struktur organisasi terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak mudah.

## Pemerintah Desa

### Pengertian Pemerintah

Istilah Pemerintah menurut Bagirmanan dalam Tahir (2015:1) dari kata dasar perintah yang mendapat sisipan “em” yang berarti “suatu sistem” dalam menjalankan wewenang dan kekuasaan untuk mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya, atau sekelompok orang yang secara bersama-sama memikul tanggung jawab terbatas untuk menggunakan kekuasaan atau penguasa suatu Negara.

### Pengertian Desa

Secara etimologi kata desa berasal dari bahasa sansekerta, *dca* yang berarti tanah air, tanah asal, atau tanah kelahiran. Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan hak asal usul dan adat istiadat yang diakui dalam Pemerintahan Nasional dan berada di daerah Kabupaten. Menurut Widjaja (2003: 3) dalam buku yang berjudul “Otonomi Desa” menyatakan bahwa: “Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai pemerintah desa adalah keanekaragaman partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.” Lahirnya Undang-undang tentang desa telah memberi keleluasaan kepada pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, menyatakan bahwa desa adalah desa dan desa adat, selanjutnya desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam Sistem Pemerintah Negara Republik Indonesia.

### Pengertian Pemerintah Desa

Pemerintah Desa adalah lembaga pemerintah yang bertugas mengelola wilayah tingkat desa. Lembaga ini diatur melalui Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat berdasarkan Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dan Bhinneka Tunggal Ika. Undang-Undang ini mengatur materi mengenai asas pengaturan, kedudukan dan jenis desa, penataan desa, kewenangan desa, penyelenggaraan pemerintahan desa, hak dan kewajiban desa dan masyarakat desa, peraturan desa, keuangan desa dan aset desa, pembangunan desa dan pembangunan kawasan perdesaan, badan usaha milik desa, kerja sama desa, lembaga kemasyarakatan desa dan lembaga adat desa, serta pembinaan dan pengawasan.

Dari penjelasan di atas dapat diartikan bahwa pemerintah desa adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan. Pemerintah desa sendiri berfungsi untuk mengatur dan menyelenggarakan pemerintahan di Desa, segala kegiatan yang akan dilakukan tersebut dikoordinir oleh seorang Kepala Desa.

## Kualitas Pelayanan Publik

### Pengertian Kualitas

Kualitas adalah sebuah kata penyedia jasa merupakan sesuatu harus dikerjakan dengan baik. Konsep kualitas berkaitan dengan suatu pencapaian target diharapkan oleh pihak yang dilayani. Dalam hal ini dijelaskan bahwa konsep kualitas berkaitan dengan pelanggan atau masyarakat yang dilayani. Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari suatu layanan. Kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut pada kualitas manusia, proses serta lingkungan. Menurut Kotler kualitas adalah “seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Sedangkan menurut Goetsch and Davis yang dikutip oleh Fandy Tjiptono mengatakan “bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

### Pelayanan Publik

Salah satu yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Suatu perusahaan berhasil memberikan layanan berkualitas kepada para pelanggannya akan dapat mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan. Birokrasi yang efektif serta efisien sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan publik berkualitas sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses dan lingkungan, yang menjadi kebutuhan serta keinginan masyarakat baik itu berupa barang serta jasa diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Pemberian pelayanan baik merupakan salah satu upaya organisasi untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan menurut Tjandra W. Riawan (Kurnia Adriansyah 2020:28) terdiri dari:

- a. Akurasi pelayanan Berkaitan dengan realitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- b. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (internal maupun eksternal).
- c. Tanggungjawab berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan Berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani, banyaknya fasilitas pendukung dan berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
- e. Variasi model pelayanan. Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, features dari pelayanan dan lain-lain.
- f. Pelayanan pribadi berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
- g. Kenyamanan dalam Memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk petunjuk, dan bentuk-bentuk lain.
- h. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Ada beberapa prinsip pelayanan berkualitas menurut H.A.S. Moenir antara lain:

- 1) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- 2) Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- 3) Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur.
- 4) Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- 5) Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- 6) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan.
- 7) Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya. Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen.

### Unsur-Unsur Pelayanan Publik



Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2004: 11):

- 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanann dalam bentuk penyedia dan penyerahan baarang (*good*) atau jasa - jasa (*services*).
- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costumer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/jasa yang mereka nikmati.

Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang akan menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, Peraturan Pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan. Pengertian implementasi dapat dikatakan bahwa implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berwenang dan berkepentingan, baik pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mewujudkan cita-cita serta tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi berkaitan dengan berbagai tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan dan merealisasikan program yang telah disusun demi tercapainya suatu tujuan dari program yang telah direncanakan, karena pada dasarnya suatu rencana yang telah ditetapkan memiliki tujuan atau target yang hendak dicapai.

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses dan lingkungan, yang menjadi kebutuhan serta keinginan masyarakat baik itu berupa barang serta jasa diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

Menurut pandangan Edwards III, implementasi kebijakan ada empat yaitu:

a) Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar mengetahui yang harus dilakukan. Menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

b) Sumber daya

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial. Sumber daya penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

c) *Attitude/ Sikap*

*Attitude* adalah watak dan karakteristik apabila memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan seperti diinginkan oleh pembuat kebijakan. Berbagai pengalaman pembangunan dinegara-negara dunia ketiga menunjukkan bahwa tingkat komitmen dan kejujuran aparat rendah. Berbagai kasus korupsi yang muncul di negara-negara dunia, seperti Indonesia adalah contoh konkrit dari rendahnya komitmen dan kejujuran aparat dalam mengimplementasikan program-program pembangunan.

d) Struktur birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi, Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi pedoman Struktur organisasi terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak mudah.

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah metode dengan proses penelitian berdasarkan persepsi pada suatu fenomena dengan pendekatannya, datanya menghasilkan analisis deskriptif berupa kalimat secara lisan dari objek penelitian. Penelitian kualitatif harus didukung oleh pengetahuan yang luas dari peneliti karena peneliti mewawancarai secara langsung objek penelitian. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Menurut Sugiyono (2020:131) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:133) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Adapun langkah-langkahnya, sebagai berikut:

a) Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari

tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

b) Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menampilkan atau menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, data yang disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif.

c) Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan merupakan jawaban rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Jika didapatkan bukti-bukti yang valid maka akan didapatkan kesimpulan yang kredibel.

Variabel penelitian adalah suatu objek penelitian, atau yang menjadi titik perhatian dalam penelitian. Variabel yang dapat digunakan untuk penelitian tentang implementasi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan Di Kantor Desa Durian Demang Kecamatan Karang Tinggi Kabupaten Bengkulu Tengah yaitu variabel bebas. Adapun variabel yang menjadi objek penelitian ini adalah implementasi pemerintah desa. Untuk melihat implementasi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan pada Desa Durian Demang maka peneliti, mengangkat beberapa indikator yaitu: komunikasi, sumber daya, *attitude/sikap*, dan struktur birokrasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Implementasi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan di Desa Durian Demang Kecamatan Karang Tinggi Kabupaten Bengkulu Tengah. Adapun uraian disesuaikan berdasarkan fokus penelitian yang telah ditentukan sebelumnya dan sesuai dengan rumusan masalah yang ingin ditemukan jawabannya. Maka secara sederhana dan pembahasan dalam penelitian ini di sajikan sebagai berikut:

Komunikasi dalam organisasi merupakan proses yang sangat kompleks dan rumit. Seseorang hanya boleh menyimpannya untuk tujuan tertentu, atau disebarkan secara luas. Selain itu, akan ada sumber informasi yang berbeda. Hal ini pun memunculkan pandangan berbeda. Agar implementasi menjadi efektif, siapa orang yang bertanggung jawab melaksanakan keputusan harus mengetahuinya. Mereka bisa melakukannya. Padahal, implementasi kebijakan tersebut harus diterima oleh semua orang dan harus dipahami dengan jelas dan akurat maksud dan tujuan kebijakan. Jika para pengambil kebijakan telah melihatnya norma-norma kebijakan tidak jelas dan mereka sebenarnya tidak mengerti apa itu benar-benar akan dibimbing. Para pengambil kebijakan kebingungan, mereka melakukan hal ini dengan pemikiran bahwa jika dipaksakan, mereka tidak akan mendapatkan hasil terbaik. Kurangnya komunikasi dengan pelaksana mempunyai konsekuensi yang serius bagi implementasi kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa para pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sudah sesuai dengan aturan yang berlaku kepada pemerintah dan

staf desa. Komunikasi antara pemerintah desa dan pihak kecamatan juga sudah berjalan dengan semestinya dimana dapat kita lihat bahwa setiap yang berhubungan dengan pelayanan kependudukan akan disampaikan ke pihak kecamatan. Adapun untuk komunikasi antara kepala desa dan perangkat-perangkatnya sudah cukup baik, dan komunikasi antara pemerintah desa ini dengan masyarakat juga sudah sesuai, dimana pemerintah desa menyampaikan dengan jelas tentang syarat-syarat yang harus dilengkapi untuk membuat surat-menyerurat yang dibutuhkan masyarakat. Serta komunikasi ini sangatlah penting dilakukan apabila komunikasi kurang dalam dunia organisasi bahkan dipemerintah desa itu sangat diperlukan sesuai dengan program kerja desa masing-masing dalam bidangnya.

Salah satu hal yang mempengaruhi implementasi kebijakan adalah sikap pelaksana. Jika pelaksana setuju dengan sebagian kebijakan tersebut maka mereka akan dengan senang hati melaksanakannya, tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pengambil kebijakan, maka proses implementasinya pun demikian mengalami banyak masalah. Sikap atau respon pelaksana kebijakan terhadap kesadaran mempunyai tiga bentuk pelaksana, pelaksana menanggapi instruksi atau arahan suatu rencana untuk mencapai tujuan penerimaan atau penolakan, dan intensitas respon. Pelaksana mungkin memahami tujuan dan sasaran program tetapi sering mengalami kegagalan melaksanakan rencana dengan baik karena penolakan mereka terhadap tujuan di dalamnya, sehingga untuk mengalihkan dan menghindari secara diam-diam implementasi program. Selain itu, dukungan dari pejabat pelaksana juga sangat kuat diperlukan untuk mencapai tujuan program.

Sesuai dengan apa yang diharapkan Dalam penelitian ini mewujudkan sebuah asumsi-asumsi yang efektif dijalankan oleh staf pemerintah desa, yang menjadi sebuah evaluasi hidup damai dalam menjalankan tugasnya. Harapan masyarakat bahwa pemerintah Desa dapat meningkatkan lagi *attitude* agar masyarakat lebih puas dalam suatu pelayanan.

Struktur badan pelaksana suatu kebijakan itu tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Di mana struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma serta pola-pola hubungan terjadi berulang-ulang dalam badan pelaksana mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara di atas bahwa struktur birokrasi sudah dijalankan sesuai dengan SOP yang ada, di mana setiap pemerintah desa memberikan pelayanan sesuai dengan tupoksi mereka masing-masing. Dan dalam proses pelayanan sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat Desa Durian Demang karena semua sudah dibantu oleh teknologi seperti komputer, laptop, dan lain-lain.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan kepada kepala Desa Durian Demang, Bapak Thomas Edison mengungkapkan bahwa:

“Untuk saat ini seluruh kegiatan Desa baik masalah kependudukan kami tidak mempersulit apalagi kalau dokumen-dokumen yang kami minta sudah lengkap detail cuma ada hal yang perlu diingat kami tidak melayani di luar jam kantor atau khususnya hari libur. Sejauh ini kegiatan administrasi desa itu mempermudah pelayanan masyarakat setiap administrasi yang terkait di kadun kami langsung mengambil alih ke desa jadi tidak ada administrasi di kepala wilayah memotong birokrasi kalau dulu ada pengantar dari kadun dulu setiap pengambilan surat menyerurat untuk saat ini tidak ada pemotongan surat rekomendasi dari kadun cukuplah dikantor desa kami informasi secara virtual saja atau telpon saja.” (Wawancara pada tanggal 16 Juli 2024)

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada sekretaris Desa Durian Demang Bapak Perdi Subhan, S.Pd mengungkapkan bahwa:

“Dalam segi memperbaiki administrasi sudah dari rumah ke rumah untuk menginformasikan pada masyarakat bahwa pelayanan kita akan seperti ini contoh data kependudukan syaratnya ada seperti ini.” (Wawancara pada tanggal 16 Juli 2024) Hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Urusan Tata Usaha Bapak Erwanto selaku perangkat Desa Durian Demang mengatakan bahwa: “Kami mengadakan studi banding atau belajar kepada desa-desa yang lebih maju dari kita, dan mengikuti segala aturan yang ada di dari pusat, daerah, sampai ke kecamatan.” (Wawancara pada tanggal 16 Juli 2024)

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Sumratul Aini (Kepala Seksi Pelayanan) mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan pemerinah desa sangat berperan penting untuk mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang baik.” (Wawancara pada tanggal 16 Juli 2024)

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh Bapak Wandu Oktar, S.Sos selaku kepala seksi kesejahteraan, mengungkapkan bahwa:

“Adapun peran pemerintah desa yaitu, kami selalu diterapkan sesuai dengan peraturan, alurnya ada, kepengurusan ada, dan diserahkan kepada tupoksi masing-masing perangkat desa. Sehingga pelayanan itu maksimal tidak numpuk jadi semaksimal mungkin kami tingkatkan pelayanan dengan baik. (Wawancara pada tanggal 16 Juli 2024)

Berikut penjelasan yang dipaparkan oleh Bapak Siswandi selaku Kepala Urusan Keuangan, beliau mengatakan: “Kami harus hadir setiap hari melayani setiap masyarakat yang ada sebagai salah satu peran pemerintah desa dalam memberikan pelayanan.” (Wawancara pada tanggal 16 Juli 2024) Hasil wawancara kepada Bapak Karto Suwiryono Kepala Wilayah II menyatakan bahwa: “Perannya perlu untuk ditingkatkan sebab setiap pelayanan baik itu permasalahan sekecil apapun baik dalam pengambilan surat-menyurat atau apa itu memang sudah tugas dan kewajiban perangkat desa yang ada di staf kantor desa.” (Wawancara pada tanggal 16 Juli 2024) Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan pada Kepala Wilayah I Ibu Evi Maryati, SE mengatakan bahwa: “Ya harus disiplin biar pelayanan tidak terhambat.” (Wawancara pada tanggal 16 Juli 2024)

Hasil wawancara yang dilakukan pada Kepala Seksi Pemerintahan Kantor Desa Durian Demang Bapak Arief Irawan mengungkapkan bahwa:

“Kalau sampai sekarang untuk Durian Demang itu sudah mencapai target dari kecamatan sudah sebagai contoh dari Kecamatan Karang Tinggi. Kepala Desa dan pihak kecamatan biasanya mengadakan pelatihan atau pertemuan pertumbuhan dengan pihak yang lain bisa saling mencari informasi atau konsultasi dengan pihak-pihak yang lain.” (Wawancara pada tanggal 16 Juli 2024)

Hasil wawancara yang dilakukan pada Kepala Wilayah III Desa Durian Demang, Bapak Zaidin Burhan mengatakan bahwa: “Berperan penting untuk memberikan pelayanan yang transparan.” (Wawancara pada tanggal 16 Juli 2024) Adapun hal yang serupa juga ditegaskan oleh Ketua BPD Desa Durian Demang, mengungkapkan bahwa: “Ya jelas yang pertama memberikan pelatihan kepada perangkat bagaimana memberikan layanan kepada masyarakat yang baik.” (Wawancara pada tanggal 27 Juli 2024) Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan pada Ibu Sisti Eka Putri selaku Kepala Urusan Perencanaan mengatakan bahwa:

“Biasanya lebih ke memberikan info-info biasanya ada kependudukan yang baru langsung dikonfirmasi kita kan ada kadun I, II, III, jadi setiap ada masyarakat baru selalu dilaporkan kepala dusun masing-masing dimana tempat dia tinggal.” (Wawancara pada tanggal 27 Juli 2024)

Adapun untuk menambah data dalam penelitian ini, peneliti juga melakukan wawancara kepada masyarakat Desa Durian Demang, yaitu sebagai berikut: “Menurut Faisal, peran pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan itu sangat berperan tetapi masih harus ditingkatkan agar pelayanan bisa dilakukan dengan lebih cepat lagi.” (Wawancara pada tanggal 31 Agustus 2024) “Hasil wawancara kepada Ibu Susilawati, Perannya untuk kependudukan itu sudah dikerjakan dengan baik oleh pemerintah desa, data-data sudah ada mulai dari tingkat kadun juga oleh kepala seksi pemerintahan desa secara lengkap.” (Wawancara pada tanggal 01 September 2024) “Hasil wawancara kepada Surya beliau mengatakan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan di Desa Durian Demang ini dengan datang tepat waktu tiap harinya absensi yang tepat waktu juga dan kelengkapan dari pelayanan publiknya” (Wawancara pada tanggal 02 September 2024). “Wawan juga mengungkapkan bahwa, peran pemerintah desa dalam meningkatkan sudah cukup baik karena dari segi pelayanan sudah dilengkapi dengan barang teknologi dari masyarakat bisa menginput lewat HP.” (Wawancara pada tanggal 01 September 2024)

“Menurut Ahmad, perannya sudah cukup aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan.” (Wawancara pada tanggal 01 September 2024)

“Wulansari juga mengungkapkan bahwa perannya sudah cukup aktif” (Wawancara pada tanggal 01 September 2024)

“Bapak Harianto juga mengatakan, perannya sangat penting seperti halnya saya dibantu dalam mengurus surat-menyurat” (Wawancara pada tanggal 13 September 2024)

“Menurut Bapak Sapaat, sangat berperan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan” (Wawancara pada tanggal 13 September 2024) “Ibu Ita berpendapat bahwa perannya dalam pelayanan kependudukan sudah cukup aktif” (Wawancara pada tanggal 13 September 2024) “Tamedi juga mengatakan hal serupa, bahwasannya dalam memberikan pelayanan kependudukan terhadap masyarakat peran pemerintah Desa sudah cukup baik.” (Wawancara pada tanggal 13 September 2024) “Hasil wawancara kepada Agus, beliau mengatakan peran pemerintah Desa sudah cukup bagus dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan” (Wawancara pada tanggal 13 September 2024)

“Ibu Su berpendapat, menurut saya peran pemerintah Desa sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kependudukan di desa.” (Wawancara pada tanggal 13 September 2024) “Menurut Fadil, Pemerintah Desa berperan dengan cukup baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan (Wawancara pada tanggal 13 September 2024) Berdasarkan hasil wawancara di atas peran pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan itu sangat penting dan sudah cukup aktif.



## Pembahasan

Implementasi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan di Desa Durian Demang, Kecamatan Karang Tinggi, Kabupaten Bengkulu Tengah sudah berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Ditandai dengan terlaksananya indikator implementasi yang ada. Dimana para pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sudah sesuai dengan aturan yang berlaku kepada pemerintah dan staf desa. Komunikasi antara pemerintah desa dan pihak kecamatan juga sudah berjalan dengan semestinya dimana dapat kita lihat bahwa setiap yang berhubungan dengan pelayanan kependudukan akan disampaikan ke pihak kecamatan. Adapun untuk komunikasi antara kepala desa dan perangkat-perangkatnya sudah cukup baik, dan komunikasi antara pemerintah desa ini dengan masyarakat juga sudah sesuai, dimana pemerintah desa menyampaikan dengan jelas tentang syarat-syarat yang harus dilengkapi untuk membuat surat-menyurat yang dibutuhkan masyarakat. Serta komunikasi ini sangatlah penting dilakukan apabila komunikasi kurang dalam dunia organisasi bahkan dipemerintah desa itu sangat diperlukan sesuai dengan program kerja desa masing-masing dalam bidangnya.

Dan dari segi alat atau fasilitas yang digunakan sudah cukup memadai, namun masih perlu ditingkatkan apa yang belum ada sehingga ke depannya bisa menjadi jauh lebih baik lagi dan sesuai dengan harapan serta tidak ada kesalahpahaman dalam bekerja. Pemerintah Desa Durian Demang juga sudah melakukan tugas sesuai dengan tupoksi masing-masing bidang. Pemerintah desa juga mengikuti pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan skill atau kemampuan para para pelaksana untuk melaksanakan sebuah program. Serta *attitude* atau sikap pemerintah Desa durian Demang sudah cukup baik, dimana perangkat desa memberikan pelayanan sudah sangat cepat, serta sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat. Sesuai dengan apa yang diharapkan Dalam penelitian ini mewujudkan sebuah asumsi-asumsi yang efektif dijalankan oleh staf pemerintah desa, yang menjadi sebuah evaluasi hidup damai dalam menjalankan tugasnya. Harapan masyarakat bahwa pemerintah Desa dapat meningkatkan lagi *attitude* agar masyarakat lebih puas dalam suatu pelayanan. Struktur birokrasinya juga sudah dijalankan sesuai dengan SOP yang ada, di mana setiap pemerintah desa memberikan pelayanan sesuai dengan tupoksi mereka masing-masing. Dan dalam proses pelayanan sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat Desa Durian Demang karena semua sudah dibantu oleh teknologi seperti komputer, laptop, dan lain

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan kependudukan di Kantor Desa Durian Demang Kecamatan Karang Tinggi Kabupaten Bengkulu Tengah dapat disimpulkan bahwa:

1. Implementasi pemerintah desa dalam melaksanakan pelayanan kependudukan sudah sesuai dengan aturan prosedur yang berlaku, sudah berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Pemerintah desa juga sudah memberikan informasi dan komunikasi terhadap masyarakat sudah baik, sehingga masyarakat dapat memahami prosedur yang diterapkan oleh pemerintah Desa. Jika dilihat dari sumber daya sudah cukup baik dimana pemerintah desa sudah menjalankan tugas berdasarkan tupoksi masing-masing, sikap/*attitude* pemerintah desa terhadap masyarakat desa Durian Demang juga sudah cukup baik, mereka memberikan kemudahan dalam proses pelayanan.
2. Peran pemerintah Desa Durian Demang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dalam melaksanakan tugas sudah cukup efektif,. Hal ini dapat dilihat dari dalam pelayanan administrasi, komunikasi, *attitude*, sumber daya seperti fasilitas-fasilitas yang ada di desa sudah cukup memadai, sehingga pemerintah desa dapat melaksanakan tugas dengan baik.

### Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah disampaikan maka peneliti memberikan masukan atau saran, diharapkan kedepannya dapat membantu dengan implementasi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan di kantor Desa Durian Demang Kecamatan Karang Tinggi Kabupaten Bengkulu Tengah. Diharapkan pemerintah desa dalam melaksanakan tugas pelayanan publik agar tetap dapat menjaga profesionalitas serta menjalankan aturan yang telah ditetapkan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Diharapkan pemerintah Desa Durian Demang juga mengadakan sosialisasi kepada masyarakat Durian Demang, tentang *platform* dan Standar Operasional Prosedur (SOP) diumumkan dipapan pengumuman dan diposter, agar dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan

adminitrasi kependudukan di Desa Durian Demang. Sosialisasi yang dilakukan tidak hanya mengajak masyarakat saja, namun juga memberikan pemahaman tentang kegunaan dan manfaat standar operasiaonal prosedur (SOP).

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Moenir, HAS. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R dan D, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kunatitatif, Kualitatif, R dan D, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2000). Manajemen Pemasaran Perspektif Asia. Yogyakarta. Andi Offset.
- Widjaja, H.A.W (2001). Pemerintahan Desa/Marga. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Fitri Ningsih, (2023) "Implementasi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kependudukan Di Kantor Kepala Desa Baru Semerah Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci
- Hildegardis Bano Atok, (2020) "Kinerja Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Studi Pada Desa Sumbergono Kecamatan Bumiaji Kota Batu"
- Erdipa Panjaitan, (2020) "Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Aek Kursi Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara"
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
- Dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Dasar Tahun 1945 pasal 1 ayat (2) Tentang kedaulatan.
- Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi No. 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Kewenangan.