

Strategi Kepala Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Desa Joring Natobang Kecamatan Angkola Julu Kota Padangsidempuan

Nurul Pratiwi Lubis, Tri Eva Juniasih, Rina Tiur Lona

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Graha Nusantara, Indonesia

KEYWORDS

Strategi, Kepala Desa, pelayanan publik

CORRESPONDENCE

Nurul Pratiwi Lubis

E-mail address: nurul_pratiwi@gmail.com

A B S T R A C T

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi yang diterapkan oleh Kepala Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Joring Natobang Kecamatan Angkola Julu. Kualitas pelayanan publik di tingkat desa sangat menentukan kepuasan masyarakat, karena desa merupakan ujung tombak pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan warga. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Desa, perangkat desa, dan masyarakat setempat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi utama yang diterapkan Kepala Desa Joring Natobang meliputi: (1) peningkatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan dan bimbingan teknis, (2) pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pelayanan, (3) peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan, serta (4) penguatan koordinasi dan komunikasi antarperangkat desa. Kendala yang dihadapi antara lain keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia yang belum merata dalam hal kompetensi. Namun, melalui pendekatan partisipatif dan kepemimpinan yang adaptif, Kepala Desa mampu mendorong perbaikan kualitas pelayanan secara bertahap. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi Kepala Desa berperan penting dalam menciptakan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan transparan. Diperlukan dukungan berkelanjutan dari seluruh elemen masyarakat serta sinergi dengan pemerintah daerah untuk mencapai pelayanan desa yang optimal.