

ABSTRAC

The background of this research is how the strategy of the government of the village of Rantau Kelayang in improving the quality of public services is adjusted to the standards of community needs. This study aims to describe the efforts made by the hamlet government in improving the quality of public services at the Dusun Rantau Kelayang office and what are the supporting and inhibiting factors in the hamlet government's efforts to improve the quality of public services at the Dusun Rantau Kelayang office. This research was conducted at the Rantau Kelayang Hamlet Office March 8-14, 2022. The design of this study used descriptive qualitative obtained by conducting interviews with the Hamlet Head or RIO. Then observe the situation at the Rantau Kelayang hamlet office, and through initial observations and documentation data (as support). After obtaining the data, the researcher analyzed the data qualitatively, using the Miles and Huberman technique. The findings of the research show that the Hamlet government's efforts to improve the quality of public services at the Rantau Kelayang Hamlet office, Pelepat District, Bungo Regency, are adjusting to the Rantau Kelayang Hamlet regulation Number 1 of 2018 concerning the 2018-2024 Medium Term Development Plan (RPJM Dusun) CHAPTER II Article 3 -6 and trying to fulfill the dimensions of service quality and the government of Dusun Rantau Kelayang in particular is still trying to improve the welfare of the community from all aspects, one of which is the religious or spiritual aspect of the community. The supporting factors for the Dusun government in improving the quality of public services at the Dusun Rantau Kelayang office, Pelepat District, Bungo Regency are the professional work of the staff, cohesiveness among government members, and the completeness of equipment in the hamlet office. The inhibiting factor for the Dusun government in improving public services at the Dusun Rantau Kelayang office, Pelepat District, Bungo electricity and the presence of officers in the office. The implications of this research are expected for the Dusun government in carrying out its duties as a public service in order to maintain professionalism and carry out the rules that have been set in improving public services and welfare and with some obstacles in serving the community, it is hoped that the Hamlet government can deal with them and find a way out in order to answer challenges from society.

Keywords: Strategy, Quality, Public Service.

INTISARI

Penelitian ini dilatar belakangi bagaimana strategi pemerintah dusun Rantau Kelayang dalam meningkatkan kualitas pelayan publik yang disesuaikan dengan standar kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk dapat mendeskripsikan upaya yang dilakukan pemerintah dusun dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Dusun Rantau Kelayang dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam upaya pemerintah dusun meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Dusun Rantau Kelayang. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dusun Rantau Kelayang 8 Maret-10 Maret 2022. Design penelitian ini menggunakan Kualitatif Deskriptif diperoleh dengan cara melakukan wawancara dengan Kepala Dusun atau RIO. Kemudian observasi keadaan di kantor dusun Rantau Kelayang, dan melalui observasi awal dan data dokumentasi (sebagai penunjang). Setelah didapatkan data, peneliti menganalisis data secara kualitatif, menggunakan teknik miles dan huberman. Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya pemerintah Dusun dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Dusun Rantau Kelayang Kecamatan Pelepat Kabupaten Bungo yakni menyesuaikan dengan peraturan Dusun Rantau Kelayang Nomor 1 Tahun 2018 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM Dusun) Tahun 2018-2024 BAB II Pasal 3-6 dan berusaha memenuhi dimensi kualitas pelayanan serta pemerintah Dusun Rantau Kelayang pada khususnya tetap berupaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dari segala aspek salah satunya aspek keagamaan atau spiritual masyarakat. Faktor pendukung pemerintah Dusun dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Dusun Rantau Kelayang Kecamatan Pelepat Kabupaten Bungo adalah profesional kerja para staf, kekompakan antar anggota pemerintahan, dan kelengkapan peralatan di kantor dusun. Faktor penghambat pemerintah Dusun dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Dusun Rantau Kelayang Kecamatan Pelepat Kabupaten Bungo adalah bantuan listrik serta kehadiran para staf di kantor. Implikasi penelitian ini diharapkan kepada pemerintah Dusun dalam melaksanakan tugas sebagai pelayanan publik agar tetap menjaga profesionalitas serta menjalankan aturan yang telah ditetapkan dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat dan dengan adanya beberapa kendala dalam melayani masyarakat, diharapkan pemerintah Dusun dapat menghadapinya dan mencari jalan keluar agar bisa menjawab tantangan dari masyarakat.

Kata Kunci: Strategi, Kualitas, Pelayanan Publik.