

ABSTRAK

Inayah Nur Ainiyah : Pengembangan Strategi Pelayanan Publik Di Desa Wangisagara Kecamatan Majalaya

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat dekat dengan kehidupan sehari-hari. Dalam masyarakat desa, terdapat tantangan dalam penyediaan pelayanan publik yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Masalah ini sering kali disebabkan oleh kurangnya strategi pengembangan pelayanan publik yang baik. Pemerintah desa perlu memiliki pendekatan inovatif untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan kepada warga. Di setiap desa sudah tentu memiliki Kantor Desa nya masing-masing guna untuk memberikan pelayanan publik kepada warganya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan di desa Wangisagara dengan memanfaatkan teknologi yang ada, dilihat dari statusnya yang sudah masuk kedalam kategori desa Mandiri.

Kajian dari topik penelitian ini dari turunan ilmu Administrasi publik yaitu Pelayanan publik yang diambil untuk strategi pelayanan Osborne dan Plastrick (2001), dengan indikator Strategi pengembangan struktur, Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem, Strategi pengembangan infrastruktur, Strategi pengembangan budaya atau kultur dan Strategi pengembangan kewirausahaan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dan data yang dikumpulkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik Analisis data yang digunakan diantaranya reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian berdasarkan *Strategi pengembangan struktur*, pelayanan di desa Wangisagara sudah sesuai dengan SOP, dan kode etik yang berlaku, serta dilakukan dengan arahan yang telah direncanakan pada RPJM. Strategi pengembangan atau penyederhanaan system pelayanan di desa Wangisagara ini sudah dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang seharusnya, meski masih terdapat beberapa pelayanan yang dilakukan secara manual. Strategi Pengembangan Infrastruktur Desa Wangisagara untuk infrastrukturnya yang ada sudah memadai dan memanfaatkan teknologi yang ada dengan sebaik-baiknya, pelayanan yang dilakukan sudah cepat, efektif dan efisien meski masih sering terjadi beberapa kendala. Strategi pengembangan budaya dan Kultur desa Wangisagara terus mengembangkan potensi yang ada selain itu adanya absensi setiap harinya memantau sejauh mana tanggung jawab yang dilakukan oleh seluruh pegawainya, adanya monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara rutin dapat memantau sejauh mana pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Strategi pengembangan Kewirausahaan masih dalam proses pelatihan dan pembinaan karena masih kurangnya informasi pembinaan dan pelatihan dari pihak pusatnya. akan tetapi berproses untuk terus mengembangkan potensi yang ada.

Kata Kunci : Strategi pengembangan, Pelayanan publik, Desa

ABSTRACT

Inayah Nur Ainiyah: Development of Public Service Strategy in Wangisagara Village, Majalaya District

Public service is very close to everyday life. In rural communities, there are challenges in providing effective public services that are responsive to community needs. This problem is often caused by a lack of a good public service development strategy. Village governments need to have innovative approaches to improve the quality and accessibility of services to residents. Each village certainly has its own Village Office to provide public services to its residents

This study aims to determine the extent of services in Wangisagara village by utilizing existing technology, judging from its status which has been included in the category of Independent villages.

The study of this research topic from the science of public administration, namely public services taken for Osborne and plastrik service strategies (2001), with indicators of Structure development strategies, System development or simplification strategies, Infrastructure development strategies, Cultural or cultural development strategies and Entrepreneurship development strategies.

This study used qualitative research methods with a descriptive approach, and data collected from observations, interviews, and documentation. Data analyst techniques used include data reduction, data presentation and conclusions. The results of the research are based on the structure development strategy, services in Wangisagara village are in accordance with SOPs, and applicable codes of ethics, and are carried out with the directions that have been planned in the RPJM. The strategy of developing or simplifying the service system in Wangisagra Village has been carried out by utilizing information technology that should be, although there are still some services that are carried out manually. Wangisagra Village Infrastructure Development Strategy for existing infrastructure is adequate and makes the best use of existing technology, the services carried out have been fast, effective and efficient even though there are still many obstacles. Wangisagra village culture and culture development strategy continues to develop existing potential, in addition to daily attendance, monitoring the extent of responsibility carried out by all employees, monitoring and evaluation carried out regularly can monitor the extent of services that have been provided to the community. The entrepreneurship development strategy is still in the process of training and coaching because there is still a lack of coaching and training information from the center, but it is in the process of continuing to develop existing potential.

Keywords : Development strategy, Public service, Village