

ABSTRAK

SRI NURHAYATI, 2024, STRATEGI PEMERINTAH DESA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DAN JARINGAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA BUMIREJA KECAMATAN KEDUNGREJA KABUPATEN CILACAP

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kurang optimalnya tingkat pelayanan yang di Desa Bumireja Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap dan untuk lebih mengetahui apa faktor yang menjadi penghambat terjadinya peningkatan pelayanan dan jaringan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan penelitian dalam penelitian ini adalah Kepala Desa, Sekertaris Desa, Kasi Pelayanan, Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan, dan 3 Masyarakat Desa Bumireja. Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, observasi, wawancara, teknik triangulasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa strategi pemerintah desa dalam peningkatan pelayanan dan jaringan pelayanan publik di Desa Bumireja Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap dinyatakan belum optimal. Hal ini dibuktikan dari beberapa indikator yang belum efektif memenuhi kriteria strategi pemerintah desa dalam peningkatan pelayanan. Indikator-indikator yang dianggap belum optimal diantaranya adalah adanya perencanaan strategi, adanya pengembangan strategi fungsional serta pemantapan program, adanya evaluasi keberhasilan strategi yang di implementasikan, adanya regulasi ataupun kebijakan terhadap strategi dalam peningkatan pelayanan, adanya tujuan yang jelas terhadap strategi peningkatan pelayanan, dan adanya teknologi dan infrastruktur untuk mendukung implementasi strategi.

Kata Kunci: Pelayanan, Peningkatan Pelayanan, Pemerintah Desa