

**STRATEGI PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Pada Pembuatan Surat Keterangan Kematian di Desa Mojorejo Kecamatan
Junrejo Kota Batu)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik**



OLEH :

YOSITA LOLIANA SUNARTI

2018210056

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2022

Yosita L. Sunarti, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK, 2022

**STRATEGI PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Pada Pembuatan Surat Keterangan Kematian di Desa Mojorejo Kecamatan
Junrejo Kota Batu)

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM.,
M.AP

Dosen Pembimbing Pendamping : Firman Firdausi, S.H.,M.H

Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mengetahui secara langsung bagaimana sebuah strategis yang dilakukan oleh pihak pemerintahan desa dalam memaksimalkan pada aspek pelayanan yang jauh lebih baik yang berkaitan dengan surat keterangan kematian di Desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu. Adapun jenis dari sired ini ialah menggunakan sebuah metode deskriptif kualitatif, disamping itu juga dalam menentukan informan ialah penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Adapun teknik pengumpulan data dapat digolongkan menjadi beberapa bagian antara lain : dokumentasi, observasi serta interview. Teknik analisa data yang akan digunakan ialah reduksi data, penyajian informasi/data bahkan sampai dengan penarikan pada sebuah kesimpulan. Hasil yang ditemukan dalam riset ini ialah pihak pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayan berupaya untuk melakukan berbagai cara dalam memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan sehingga bisa membawa kepuasan terhadap pelayanan yang dilaksanakan. Dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Surat Keterangan Kematian terdapat faktor pendukung di antaranya ialah salah satu sumber aparatur yang mana akan dijadikan memadai, jaringan online bahkan sampai dengan sarana serta prasarana yang baik, disamping faktor pendukung ada juga faktor penghambatnya seperti: terdapat pula kalangan masyarakat yang sama sekali belum mengerti terkait dengan berbagai jenis ketentuan dalam pelayanan Surat Keterangan Kematian dan masyarakat yang belum menyadari pentingnya Surat Keterangan Kematian untuk pengurusan terkait data kependudukan.

Kata Kunci: Strategi, Surat Keterangan Kematian, Pemerintah

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Adapun sebuah sistem pelayanan yang secara langsung akan dilakukan oleh pihak pemerintahan yang akan dikorelasikan dengan amanah Undang-Undang Dasar Tahun 1945 bahwa seharusnya pihak pemerintah secara langsung memiliki wewenang kepada pihak pemerintah daerah sebagaimana dengan tujuan untuk dapat mengelolah serta dapat mengurus secara individual dengan berbagai macam jenis urusan pemerintahan. Dalam mewujudkan tingkat kesejahteraan masyarakat, akan selalu diharapkan pihak pemerintahan daerah akan dapat melaksanakan sebuah strategi sebagaimana berlandaskan pada sebuah pelayanan serta tindakan dari kalangan masyarakat. Adapun salah satu diantaranya ialah memberikan pelayanan yang bermutu pada masyarakat. Semenjak berdirinya sebuah konsep otonomi daerah sistem pelayanan publik akan selalu dijadikan sebuah bahan bicara, contohnya salah satu dimensi yang mana akan dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur kesuksesan pada otonomi daerah dalam hal ini ialah sebuah pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah pelayanan dasar pada penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi indikator krusial adapun salah satu sistem penilaian terhadap kinerja pemerintah baik itu dalam golongan daerah serta pusat. Penanganan pemerintah dinyatakan efektif apabila sistem pelayanannya dapat dijalani terhadap tingkat kebutuhan yang ada pada kalangan masyarakat. (Hayat, 2017) menyatakan bahwa salah satu sebuah tindakan yang baik dalam hal ini

sebuah pelayanan ialah pada umumnya masyarakat dapat merasa puas terkait dengan sebuah pelayanan sebagaimana berlandaskan pada kebutuhan itu sendiri. salah satu mekanisme merupakan salah satu tingkat kepuasan sebagaimana dijadikan sebagai salah satu bagian dalam menyelenggarakan oleh pihak pemerintah.

Dari penjelasan sebuah Undang-Undang Tahun 2009 N0 25 yang mengenai sebuah pelayanan publik sebagaimana dituangkan dalam pasal 1 ayat 1 yang akan diberikan sebuah tindakan penegasan bahwa pihak pemerintah secara langsung dapat memberikan sebuah tindakan kewajiban yang mana secara langsung dapat memberikan sebuah tindakan pelayanan yang jauh lebih baik terhadap kalangan masyarakat sebagai salah satu penerima pelayanan, sinkron dengan berbagai jenis kebutuhan yang ada pada kalangan masyarakat ialah dalam ruang lingkup pelayanan publik yang jauh lebih baik, cepat serta praktis merupakan amanat yang sangat wajib dijalani oleh pihak yang pemangku pada saat memberikan sebuah tindakan terkait dengan pelayanan. Hal tersebut dapat dijadikan salah satu tindakan untuk memuaskan harapan yang ada pada kalangan masyarakat pada pihak pemerintahan yang berkaitan dengan sistem pelayanan secara publik. Adapun salah satu tantangannya merupakan pelaksana seharusnya mempersiapkan fasilitas prasarana yang mencukupi dan fasilitator sebuah sumber daya aparatur yang jauh lebih kompeten demi memenuhi ketentuan dalam melaksanakan sebuah pelayanan yang jauh lebih baik.

Ketika sebuah pelayanan publik sebagaimana dapat dilakukan oleh pemerintah daerah hingga di pemerintah desa menjadi berkualitas, sehingga dalam

sistem penerapan sebuah otonomi daerah secara langsung dapat dinyatakan tercapai. Disamping itu juga secara langsung tingkat kesejahteraan untuk kalangan pihak pemerintah yang berada desa sampai dengan pusat dalam memaksimalkan mutu dalam aspek pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Sistem pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah desa terdiri atas pelayanan publik, pelayanan pembangunan, serta pelayanan kemasyarakatan/pemberdayaan rakyat. Dedikasi pelayanan publik pada unsur masyarakat desa intinya ditunjukkan untuk dapat menciptakan serta mewujudkan suatu kesejahteraan masyarakat tersebut, sebagai arah dari proses pengelolaan pemerintahan daerah serta tujuan dari NKRI sebagaimana telah dikatakan dengan jelas pada Pembukaan UUD tahun 1945, yang mana secara langsung dapat menciptakan ruang lingkup masyarakat yang baik. Oleh sebab itu, pemerintah desa ialah ujung tombak dari keberhasilannya suatu pelayanan dimana pemerintah desa yakni lembaga pemerintahan yang terendah dan mempunyai cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan bisa mempraktikkan seluruh aspirasi dari rakyat, serta bisa memberikan pelayanan yang berkualitas dan berlandaskan kepada bentuk bukti langsung yang berkaitan dengan sarana dan prasarana, membutuhkan adanya kehandalan dan kemampuan dari perangkat desa, daya tanggap dalam melayani keperluan masyarakat selaku pengguna layanan, serta dibutuhkan adanya jaminan yang terbuka dan akuntabel dari pemerintah sebagai pemberi pelayanan sehingga terciptanya kesempurnaan pada pelayanan.

Di tingkatan Pemerintah Desa ada berbagai jenis pelayanan salah satunya yaitu SKK atau sering dikenal dengan nama surat keterangan kematian adalah

salah satu persyaratan untuk bisa diterbitkannya akte kematian. Akte kematian merupakan salah satu bentuk surat yang akan dibuat secara langsung oleh pihak yang mempunyai wewenang serta dapat pula diterbitkan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang mana dapat dibuktikan berdasarkan pada kematian. Salah satu tindakan terkait dengan kematian maka secara langsung akan dihapuskan dari KK (kartu keluarga) serta NIK. Apabila ada sebuah laporan dari penduduk yang berkaitan dengan kematian maka secara langsung akan dapat dikeluarkan sebuah surat KK yang baru serta SKK (surat keterangan kematian). SKK yang ada akan secara langsung dikeluarkan dengan tujuan untuk dapat mengatasi data almarhum yang akan disalahgunakan oleh pihak yang bertanggung jawab.

Berdasarkan pengamatan awal yang diadakan oleh peneliti masyarakat di Desa Mojorejo masih ada yang belum mengetahui persyaratan-persyaratan dalam pelayanan termasuk Surat Keterangan Kematian sehingga ketika mereka datang ke Desa untuk pengajuan dokumen persyaratan yang dibawa tidak lengkap sehingga membuat mereka balik lagi untuk melengkapi berkas yang sesuai dengan persyaratan serta secara langsung dapat memerlukan waktu yang panjang akan menghambat proses pelayanan serta kesadaran dari masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Kematian masih minim.

Pemerintah Desa Mojorejo merupakan penyelenggara pelayanan pada desa yang sangat dekat dengan masyarakat. Pelayanan yang diberikan sinkron dengan kebutuhan pengguna. Sebagai penyedia pelayanan di tingkat paling bawah tentunya berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan, mudah, dengan

fasilitas yang memadai, tepat waktu demi peningkatan kualitas pelayanan dan pemuasan harapan masyarakat selaku pengguna layanan. Pada sisi lain tingkat kepuasan yang ada pada kalangan masyarakat akan secara langsung dapat dilihat dari aspek kesuksesan sebuah pelayanan yang baik. Dengan demikian setiap pelayanan yang disampaikan wajib dipusatkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal. Sebagaimana telah dibahas pada latar belakang yang ada, sehingga dalam riset ini peneliti melaksanakan sebuah riset yang berjudul **“Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pembuatan Surat Keterangan Kematian Di Desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu)”**.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi yang digunakan Pemerintah Desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu dalam meningkatkan kualitas pelayanan Surat Keterangan Kematian ?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat serta pendorong pemerintah desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu dalam meningkatkan kualitas pelayanan Surat Keterangan Kematian ?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan penelitian yang diangkat oleh peneliti sebagai berikut :

1. Untuk secara langsung dapat mengetahui strategi yang digunakan pemerintah desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu dalam meningkatkan kualitas pelayanan Surat Keterangan Kematian.
2. Untuk secara langsung dapat mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat serta pendorong pemerintah desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu dalam meningkatkan kualitas pelayanan Surat Keterangan Kematian.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Akan selalu diharapkan melalui riset ini peneliti bisa menerapkan teori-teori yang sudah diperoleh dari bangku kuliah serta dari lapangan dan bisa menambah pengetahuan baru buat peneliti dalam penerapan teori-teori perihal strategi pemerintah desa serta kualitas pelayanan surat keterangan Kematian.

2. Manfaat praktis

Hasil dari riset ini akan selalu diharapkan untuk dapat dijadikan sebuah riset serta sebuah acuan Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang buat menunjang dalam berbagi keilmuan serta mampu dijadikan bahan bacaan untuk perpustakaan Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang, dan diperlukan untuk dapat menyampaikan pemahaman, informasi serta masukan kepada kantor Desa Mojorejo tentang strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan surat keterangan Kematian.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyahril dan Hamirul. 2020. *Good governance dalam perspektif kualitas pelayanan public*. Malang: Pustaka Learning Center.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS
- Sinabela, Lijan Poltak, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan implemementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Solekhan, Moch. 2014. *Penyelenggaraan Pemerintah Desa Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Malang: Setara Press
- Sellang, Kamarudin, dkk. 2019. *Strategi Dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementas)*. Purwerojo: Qiara Media Partner
- Ali, R. (2017). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Wolonwalu. *JUPEKN*, 2(1), 1-15.
- Ramadiani, E. (2017). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kematian Di Kantor Lurah Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang. *Governance, Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(3).
- Selvi Rianti, Z. R. , & Yuliani, F. Kualitas Pelayanan Publik. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 17(2), 412-419.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

