

## **OPTIMALISASI STRATEGI PEMERINTAH DESA DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DAN JARINGAN PELAYANAN DI DESA BUMIREJA KECAMATAN KEDUNGREJA KABUPATEN CILACAP**

**Sri Nurhayati<sup>1</sup>, Aan Anwar Sihabudin<sup>2</sup>, Abdul Mutolib<sup>3</sup>**

*Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia<sup>1)2)3)</sup>*

e-mail: [sri\\_nurhayati01@student.unigal.ac.id](mailto:sri_nurhayati01@student.unigal.ac.id)

Submitted: 10-09-2025, Reviewed: 15-09-2025, Published: 29-09-2025

### **ABSTRAK**

*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. Pendekatan deskriptif kualitatif yaitu pendekatan dimana data-data yang di kumpulkan berupa kata-kata. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai sejauh mana peningkatan pelayanan di Desa Bumireja Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap. 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, Pelayanan Publik*

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu kegiatan dalam pemenuhan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk menunjang mobilisasi antara pemerintah dengan masyarakat, pelayanan dapat berupa jasa maupun pelayanan administratif. Untuk memenuhi tuntutan masa-yarakat, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal dengan begitu masyarakat akan merasakan dampak yang positif terhadap para aparatur pemerintah. Peningkatan pelayanan baru-baru ini dilakukan perbaikan oleh pemerintah untuk lebih mengefisiensi tugas-tugas para aparatur pemerintah guna melayani masyarakat luas.

Pada era reformasi penerapan otonomi daerah lebih mengedepankan konsep desentralisasi yang mana memberikan kesempatan lebih kepada daerah untuk lebih memfokuskan tugas-tugas aparatur daerah kepada masyarakat agar dapat

memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat luas. Akan tetapi tidak semua aparat pemerintah memberikan pelayanan yang baik terutama perilaku aparat yang terkadang tidak sesuai dengan nilai-nilai moral kepada masyarakat, oleh karena itu munculnya pandangan buruk masyarakat terhadap kinerja birokrasi Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah diharapkan memberikan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, efektif dan efisien kepada masyarakat. Untuk itu telah ditetapkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan berkualitas dengan meningkatkan kualitas pelayanan terus-menerus, berkelanjutan dan efektif.

Pemerintah Desa merupakan pemerintahan yang langsung ber-campur dengan masyarakat luas oleh karena itu para aparat pemerintah desa haruslah mampu menunjukkan kualitasnya sebagai abdi masyarakat yang kompeten terhadap tugas-tugasnya untuk mengabdikan kepada warga desa. Dengan demikian aparat pemerintah desa harus mampu menjalankan fungsi administrasi pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat, dan pelayanan masyarakat. Dari tugas-tugas tersebut terkadang para aparat desa terlalu berbelit-belit dalam menjalankan tugasnya dan membuat citra aparat pemerintahan menjadi kurang di mata masyarakat, dan menjadikan kurangnya kepercayaan masyarakat tersebut. Dalam peningkatan pelayanan publik, pemerintah desa memerlukan adanya strategi yang berstruktur dalam upaya peningkatan pelayanan publik dengan demikian, dapat memberikan kualitas pelayanan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta menyentuh kepentingan masyarakat. Strategi peningkatan pelayanan publik merupakan suatu pendekatan yang komprehensif dalam upaya meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan efisiensi layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Hal ini melibatkan berbagai langkah strategis yang mencakup pemetaan kebutuhan masyarakat, pengembangan infrastruktur teknologi informasi, pelatihan dan pengembangan SDM, penerapan mekanisme evaluasi dan umpan balik, serta keterlibatan aktif masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan publik. Strategi yang mumpuni dapat menjadi jembatan menuju keberhasilan peningkatan pelayanan yang optimal dan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat.

Berdasarkan pra observasi dan studi pustaka yang dilakukan oleh penulis di Desa Bumireja Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap, menemukan beberapa

permasalahan terkait kurangnya strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Desa Bumireja Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap. Adapun permasalahan yang dihadapi oleh Desa Bumireja Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap dikelompokkan sebagai berikut:

1. Pemerintah desa masih belum maksimal dalam melakukan pelayanan publik, sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang dilakukan pemerintah desa.
2. Pemerintah Desa masih kurang responsif dalam menanggapi keluhan masyarakat
3. Kurang disiplinnya petugas dalam memberikan prosedur pelayanan
4. Masih kurang maksimalnya sarana dan prasarana, akses internet dalam memberikan layanan publik yang efektif dan efisien

Dengan munculnya berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat maupun penyelenggara pelayanan publik di Kantor Desa Bumireja Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap, maka perlu diambil langkah-langkah kebijakan yang terarah dalam sistem manajemen, kualitas sumber daya manusia aparatur dan system peng-awasan dengan men-ciptakan sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, terstruktur, akuntabel, efektif dan efisien dengan prinsip good governance. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip good governance juga diperlukan sebagai strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Bumireja Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **1. Pengertian Strategi Pemerintah Desa**

Adapun menurut Mulgan (2009:19) dalam Suwarsono (2021:69-70) menyebutkan bahwa: Komponen pokok strategi pemerintah-an setelah terlebih dahulu memberikan pengertian tentang strategi. Ia mendefinisikan sebagai berikut: "Public strategy is the systematic use of public resources and powers, by public agencies, to achieve public goods". Atas dasar pengertian tersebut, ia menguraikan strategi pemerintahan ke dalam lima komponen: tujuan (purpose), lingkungan (environment), pengarah (direction), aksi (action), dan belajar (learning). Dua sumber daya utama yang diperlukan untuk proses desain dan eksekusinya adalah kekuasaan (powers) dan ilmu pengetahuan (knowledge). Adapun menurut Grant (1995) dalam Manajemen Strategis Pemerintahan (2019:1.3) menyebutkan: Strategi digunakan untuk 3 tujuan organisasi, yaitu:

- a. Pendukung pengambilan keputusan
- b. Sarana koordinasi dan komunikasi
- c. Sebagai konsep.

### **2. Prinsip-prinsip Untuk Men-sukseskan Strategi**

Prinsip-prinsip untuk men-sukseskan strategi sebagaimana diuraikan oleh Hatten (1988) dalam (Salusu, 2015: 72-73) sebagai berikut:

- a. Strategi haruslah konsisten dengan lingkungannya.
- b. Strategi organisasi tidak hanya membuat suatu strategi.
- c. Strategi yang efektif hendaknya memfokuskan dan menyatukan semua sumber daya dan tidak menceraikan satu dengan yang lain.
- d. Sumber daya adalah sesuatu yang kritis.
- e. Strategi hendaknya memusatkan perhatian pada apa yang merupakan kekuatannya dan tidak pada titik-titik kelemahannya.
- f. Strategi hendaknya memperhitungkan risiko yang tidak terlalu besar.
- g. Strategi hendaknya disusun di atas landasan keberhasilan yang telah dicapai.
- h. Tanda-tanda dari suksesnya strategi dinampakkan dengan adanya dukungan dari pihak-pihak yang terkait dan terutama dari para eksternal.

### **3. Pemerintah Desa**

Pemerintahan Desa adalah pen-yelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa, se-bagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014. Pemerintah Desa menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 menyebutkan bahwa Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.

### **4. Pelayanan Publik**

Sedangkan pelayanan publik menurut Ratminto (2005) menyatakan, bahwa: “pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

### **5. Strategi Peningkatan Pelayanan**

Untuk menciptakan peningkat-an kualitas pelayanan publik diperlukan berbagai strategi. Guth (1976) dalam (Salusu, 2015:69) menyampaikan tentang formulasi Strategi yang mencakup beberapa hal pokok antara lain:

- a. Prakiraan mengenai kondisi lingkungan serta identifikasi ancaman dan peluang;
- b. Perhitungan mengenai kekuatan dan kelemahan organisasi dalam wilayah pemasaran produk tertentu;
- c. Identifikasi tujuan, sasaran, serta nilai-nilai organisasi yang hendak dicapai; dan

- d. Syarat-syarat untuk memilih strategi tertentu yang dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif.

Dari definisi diatas dapat disampaikan bahwa strategi merupakan penetapan tujuan ataupun rencana yang telah disepakati bersama untuk dapat mencapai tujuan yang sama. Untuk dapat mencapai tujuan bersama yang telah di tentukan haruslah dapat memperkirakan bagaimana kondisi lingkungan dan juga mengidentifikasi tujuan serta sasaran yang mungkin dapat mempengaruhi bagaimana strategi itu berjalan nantinya.

## **6. Jaringan Pelayanan Publik**

Menurut Lia dkk (2020: 51) dalam Jurnal Ilmu Administrasi menyebutkan: Tujuan utama implementasi teknologi informasi pada sektor pemerintahan adalah munculnya berbagai prakarsa (initiative) yang transparan ke arah perbaikan akses kompetisi global dan perbaikan kesejahteraan hidup secara lebih cepat, efisien, dan dapat diandalkan (reliabel). Kunci ke-berhasilan untuk pemenuhan tujuan tersebut terletak pada adanya arahan leadership dan strategi pemilihan teknologi yang tepat. Selain itu, harus terpenuhi juga beberapa komponen berikut:

- a. Adanya proses bisnis didasarkan kepada prosedur, aturan main, dan hukum yang diterapkan pada perusahaan atau organisasi.
- b. Tersedianya sumber daya manusia: budaya kerja users, pengembang (developer), operator, administrator, serta manajer dan pimpinan organisasi.
- c. Investasi di bidang IT yang meliputi sistem dalam jaringan (online) atau software aplikasi dan infrastruktur jaringan.
- d. Adanya pengawasan publik/ masyarakat sebagai sistem kontrol yang paling efisien.

Dengan kata lain jaringan pelayanan publik merupakan rangkain maupun program yang di sediakan oleh pemerintah maupun swasta yang melakukan kerja sama untuk lebih baik dalam melayani masyarakat. Tidak hanya itu jaringan pelayanan publik juga sangat penting dikarenakan dengan sistem sekarang yang semua serba online ini, bagaimana Desa melakukan pelayanan dengan efisien dan juga efektif sehingga mendorong kemajuan aparatur desa dalam melakukan pelayanan publik yang tidak memakan waktu terlalu banyak.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, menurut Sugiyono (2016:9); Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat post positivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data di lakukan secara trigulasi (gabungan), analisisdata bersifat

induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, me-nerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan di teliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu atau suatu kelompok.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Adapun hasil dan pembahasan dari permasalahan strategi pemerintah Desa Bumireja Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap dengan analisis dari teori Strategi menurut Guth (1976) dalam (Salusu, 2015:69) menyampaikan tentang formulasi Strategi yang mencakup beberapa hal pokok antara lain:

### **1. Prakiraan mengenai kondisi lingkungan serta identifikasi ancaman dan peluang;**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi pemerintah desa dalam peningkatan pelayanan dan jaringan pelayanan publik di Desa Bumireja Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap di ketahui bahwa dalam pelaksanaan indikator perencanaan strategi belum optimal dilihat dari belum berjalan dengan baiknya tahapan perencanaan strategi yang mana harusnya di lakukan pada saat awal periode pembentukan strategi. Sedangkan dengan indikator pengembangan strategi fungsional serta pemantapan program belum optimal dilihat dari masih belum adanya program mengenai strategi fungsional.

Adapun hambatannya yang ber-kaitan dengan dimensi prakiraan mengenai kondisi lingkungan serta inditifikasi ancaman dan peluang yaitu pada indikator perencanaan strategi sampai saat ini belum ada yang mana harusnya hal tersebut dapat di rencanakan dengan baik.

Adapun upaya-upaya untuk me-ngatasi hambatan tersebut adalah dengan dilakukannya pembetulan perencanaan strategi yang matang dan dengan hal tersebut di rasa pelayanan kepada masyarakat dapat di lakukan secara optimal dan efisien.

### **2. Perhitungan mengenai kekuatan dan kelemahan organisasi dalam wilayah pemasaran produk tertentu;**

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa untuk indikator evaluasi keberhasilan strategi yang di implementasikan belum optimal, hal ini dikarenakan belum adanya strategi pemerintah desa dalam peningkatan pelayanan dan evaluasi dilaksanakan me-rupakan evaluasi terhadap program desa yang mana itu bukan merupakan bagaimana strategi pemerintah desa dalam pe-ningkatan pelayanan. Adanya regulasi ataupun kebijakan ter-hadap strategi dalam peningkatan pelayanan belum optimal, hal ini dikarenakan belum adanya regulasi maupun kebijakan yang mengatur bagaimana strategi pemerintah desa berjalan.



Begitupula dengan hasil observasi bahwa dimensi perhitungan mengenai kekuatan dan kelemahan organisasi dalam wilayah pemasaran produk tertentu belum optimal karena evaluasi yang dilakukan oleh pihak desa tidak berhubungan dengan bagaimana strategi pemerintah desa dilakukan.

Dalam proses strategi guna peningkatan pelayanan melakukan evaluasi sangatlah penting untuk dapat mengetahui sejauh mana strategi berhasil pada saat dijalankan.

Adapun hambatan pada dimensi perhitungan mengenai kekuatan dan kelemahan dalam wilayah pemasaran produk tertentu dengan indikator evaluasi keberhasilan strategi yang di implementasikan, merupakan pada belum adanya evaluasi mengenai strategi pemerintah desa dalam peningkatan pelayanan.

Upaya-upaya untuk dimensi perhitungan mengenai kekuatan dan kelemahan dalam wilayah pemasaran produk tertentu dengan indikator evaluasi keberhasilan strategi adalah dengan lebih mengupayakan terhadap evaluasi strategi pemerintah desa dalam peningkatan pelayanan agar dapat dilakukan dengan efisien.

### **3. Identifikasi tujuan, sasaran, serta nilai-nilai organisasi yang hendak dicapai;**

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa dimensi identifikasi tujuan, sasaran, serta nilai-nilai organisasi yang hendak dicapai dengan indikator tujuan yang jelas terhadap strategi peningkatan pelayanan belum optimal dimana seharusnya ada tujuan yang jelas pada saat pembentukan strategi diawal. Akan tetapi pada indikator tujuan yang jelas terhadap strategi peningkatan pelayanan di Desa Bumireja belum ada tujuan yang pasti untuk kelanjutan dalam strategi peningkatan pelayanan. Namun untuk indikator pengukuran kinerja pegawai desa sudah optimal. Hal ini dapat dilihat bahwa tujuan kedepannya terhadap strategi yang sudah di implementasikan belum ada namun untuk indikator pengukuran kinerja pegawai desa memang rutin dilakukan sehingga hal tersebut sudah optimal.

Begitupula dengan hasil observasi bahwa dimensi identifikasi tujuan, sasaran, serta nilai-nilai organisasi yang hendak dicapai dengan indikator tujuan yang jelas terhadap strategi peningkatan pelayanan belum optimal.

Sedangkan untuk indikator pengukuran kinerja pegawai desa sudah optimal.

Adapun hambatan yang berkaitan dengan dimensi identifikasi tujuan, sasaran, serta nilai-nilai organisasi yang hendak dicapai pada indikator adanya pengukuran kinerja aparatur pemerintah desa dirasa tidak ada hambatan yang dilalui pada indikator pengukuran kinerja aparatur pemerintah desa.

Upaya-upaya yang kiranya dapat dilakukan oleh pemerintah Desa Bumireja terhadap dimensi tujuan, sasaran, serta nilai-nilai organisasi yang hendak dicapai dalam indikator pengukuran kinerja aparatur pemerintah desa mungkin dapat di

lakukan pengukuran kinerja aparatur pemerintah desa dengan rutin dan juga di lakukan bimtek triwulan.

#### **4. Syarat-syarat untuk memilih strategi tertentu yang dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif.**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi pemerintah desa dalam peningkatan pelayanan dan jaringan pelayanan publik di Desa Bumireja Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap diketahui bahwa pelaksanaan dimensi syarat-syarat untuk memilih strategi tertentu yang dapat di laksanakan secara efisien dan efektif untuk indikator sumber daya untuk melaksanakan strategi secara efisien sudah optimal, sedangkan indikator teknologi dan infrastruktur untuk mendukung implementasi strategi belum berjalan dengan optimal.

Begitupula dengan hasil observasi bahwa dimensi syarat-syarat untuk memilih strategi tertentu yang dapat di laksanakan secara efisien dan efektif dengan indikator sumber daya untuk melaksanakan strategi secara efisien dan efektif sudah di rasa optimal. Sedangkan indikator permasalahan teknologi dan infrastruktur untuk mendukung implementasi strategi dirasa masih kurang optimal.

Dalam proses peningkatan pelayanan publik adanya teknologi dan infrastruktur yang mendukung implementasi strategi sangatlah penting untuk dapat menunjang bagaimana peningkatan pelayanan berlangsung. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Penayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyedia fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai strategi pemerintah desa dalam peningkatan pelayanan dan jaringan pelayanan publik di Desa Bumireja Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat beberapa inisiatif yang telah dilaksanakan untuk memperbaiki kualitas layanan publik, namun implementasinya masih belum optimal. Faktor-faktor seperti belum adanya perencanaan strategi, belum adanya regulasi yang mengatur terkait dengan strategi pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan, belum adanya program yang berbasis strategi pemerintah desa dalam peningkatan pelayanan dan jaringan pelayanan publik di Desa Bumireja, dan belum adanya teknologi maupun infrastruktur yang belum maksimal menjadi hambatan utama dalam mencapai tujuan peningkatan pelayanan publik yang diharapkan. Oleh karena itu, diperlukan upaya



yang lebih intensif dan strategi yang lebih komprehensif untuk mengatasi kendala-kendala tersebut agar kualitas pelayanan publik di Desa Bumireja dapat lebih ditingkatkan dan memenuhi harapan masyarakat.

Adapun hambatan yang dihadapi oleh aparat pemerintah desa di Desa Bumireja Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap adalah: kurangnya strategi dalam upaya peningkatan pelayanan publik sehingga hal tersebut menjadikan strategi pelayanan kepada masyarakat desa dirasa kurang optimal karena belum ada strategi yang sesuai pada pelayanan. Belum adanya strategi fungsional serta pe-mantapan program, dengan tidak adanya strategi fungsional yang jelas kadang kala proses pelayanan menjadi sedikit terhambat dan tidak bisa efisien. Pelayanan publik masih offline belum bisa melalui online, pada jaman yang sekarang serba online, dimana banyak orang yang lebih memilih menginginkan pelayanan berbasis online juga agar dapat memudahkan melakukan kegiatan lain, begitu juga pada proses pelayanan kepada masyarakat desa yang dirasa akan lebih mudah melalui online. Melakukan pelayanan tentunya terlalu berbelit-belit dalam mendapatkan dokumen yang di butuhkan.

Adapun upaya yang akan di tempuh dalam penanganan permasalahan yang terjadi di Desa Bumireja Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap adalah: Menyusun strategi dengan jelas, tepat serta dapat menunjang bagaimana upaya peningkatan pelayanan dapat dilakukan Mengakomodasikan program terkait dengan bagaimana strategi fungsional berjalan. Melakukan alokasi dana untuk pembuatan program kerja guna mendukung strategi peningkatan pelayanan publik. Dilakukannya digitalisasi pada dokumen agar dapat me-ngakses dokumen secara elektronik.

## DAFTAR PUSTAKA

- David, F. R. (2011). *Strategic Management: Concepts & Cases*. New Jersey: New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Pt. Rajagrafindo Persada.
- Muhammad. (2018). *BIROKRASI (Kajian Konsep, Teori menuju Good Governance)*. Sulawesi: Unimal Press.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Moleong, L. J. (2001). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Pramusito, A., & Purwanto, A. E. (2009). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik: Kajian tentang pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, JIAN-UGM, MAAP-UGM.
- Rangkuti. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Salusu, J. (2015). *Pengambilan Keputusan Stratejik dan Pengambilan Keputusan dalam Organisasi Publik dan Nonprofit*. Jakarta : Grasindo.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung : ALFABETA, CV.