

ABSTRAK

Administrasi kependudukan desa merupakan bentuk pelayanan dasar kepada masyarakat di tingkat desa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi yang diterapkan oleh Kepala Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang Administrasi Layanan Kependudukan. Penelitian ini menggunakan teori Osborne dan Plastrik serta teori Fitzsimmon. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Kepala Desa Hiliaurifa-hilisimaetano dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi layanan kependudukan yang dilihat dari empat strategi yaitu (*strategi pengembangan struktur organisasi*) Pembuatan struktur kerja organisasi yang tepat dan jelas. Namun masih terdapat keterbatasan Sumber Daya Manusia yang dimiliki pemerintah Desa Hiliaurifa-hilisimaetano (*strategi pengembangan prosedur pelayanan*) kegiatan pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang memuat informasi yang jelas dari pemerintah Desa. Namun untuk mendukung kegiatan pelayanan, masyarakat harus dilibatkan dalam melaksanakan tugas sebagai pengguna layanan. (*strategi pengembangan infrastruktur*) Pembangunan infrastruktur fisik Desa diantaranya pembangunan badan jalan dan jembatan penghubung antar desa. Namun, peningkatan dan penyediaan sarana dan prasarana kantor Desa perlu menjadi perhatian bagi pemerintah Desa (*strategi pengembangan budaya kerja organisasi*) Evaluasi kinerja yang dilakukan pada setiap waktu yang telah ditentukan.

Kata Kunci: *Strategi, Administrasi Kependudukan, Kualitas Pelayanan Publik.*

ABSTRACT

Village population administration is a form of basic service to the community at the village level. This study aims to determine the strategies implemented by the Village Head in improving the quality of public services, especially in the field of Population Service Administration. This study uses Osborne and Plastic's theory and Fitzsimmon's theory. The method used in this study is a descriptive method with a qualitative approach, and data collection techniques are observation, interviews and documentation. The results of the study indicate that the strategy of the Head of Hiliaurifa-hilisimaetano Village in improving the quality of public services in the field of population service administration is seen from four strategies, namely (organizational structure development strategy) Creation of an appropriate and clear organizational work structure. However, there are still limitations in the Human Resources owned by the Hiliaurifa-hilisimaetano Village government (service procedure development strategy) service activities in accordance with the SOP (Standard Operating Procedure) which contains clear information from the Village government. However, to support service activities, the community must be involved in carrying out their duties as service users. (infrastructure development strategy) Development of physical infrastructure in the Village including the construction of roads and bridges connecting between villages. However, improving and providing facilities and infrastructure for village offices needs to be a concern for the village government (strategy for developing organizational work culture). Performance evaluation is carried out at every predetermined time.

Keywords: *Strategy, Population Administration, Quality of Public Services.*