IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DESA AMPELDENTO KECAMATAN KARANGPLOSO KABUPATEN MALANG

Abd Rohman[1], Dody Setyawan[2], Abd Rohman[3] Program Studi Administrasi Publik, FISIP Universitas Tribhuwana Tunggadewi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Ampeldento, Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang. Implementasi kebijakan publik menjadi aspek penting dalam mewujudkan pelayanan yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat desa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus kajian penelitian meliputi aspek komunikasi kebijakan, sumber daya, disposisi aparatur, dan struktur birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Ampeldento.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik di Desa Ampeldento telah berjalan cukup baik dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari adanya kejelasan prosedur pelayanan, komitmen aparatur desa dalam melayani masyarakat, serta dukungan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi, serta kurangnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat secara menyeluruh.

Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan kapasitas aparatur desa, penguatan komunikasi dan sosialisasi kebijakan, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Dengan demikian, implementasi kebijakan publik di Desa Ampeldento diharapkan dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan Publik, Kualitas Pelayanan, Pemerintahan Desa, Desa Ampeldento

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DESA AMPELDENTO KECAMATAN KARANGPLOSO KABUPATEN MALANG

Abd. Rohman[1], Dody Setyawan [2], Abd. Rohman[13] Program Studi Administrasi Publik, FISIP Universitas Tribhuwana Tunggadewi

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of public policy in improving service quality in Ampeldento Village, Karangploso District, Malang Regency. The implementation of public policy is an important aspect in realizing effective, responsive, and community-oriented public services. This study employs a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. The focus of the analysis covers policy communication, resources, bureaucratic disposition, and bureaucratic structure in the implementation of public services in Ampeldento Village.

The results of the study indicate that the implementation of public policy in Ampeldento Village has been carried out fairly well and has contributed to improving the quality of public services for the community. This is reflected in the clarity of service procedures, the commitment of village officials in serving the community, and the availability of adequate service facilities and infrastructure. However, several obstacles remain, including limitations in human resources, the suboptimal use of information technology, and insufficient policy socialization to the community.

This study recommends enhancing the capacity of village officials, strengthening policy communication and socialization, and optimizing the use of information technology in public services. Therefore, the implementation of public policy in Ampeldento Village is expected to be more optimal and sustainable in improving the quality of public services for the community.

Keywords: Public Policy Implementation, Service Quality, Village Government, Ampeldento Village