

## SINOPSIS

Kelancaran pelaksanaan Pemerintah Desa, Pemerintah daerah setempat telah menyusun dan menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 27 Tahun 2008 Tentang Pedoman Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa. Studi pendahuluan pada desa tanjung batang kecamatan pulau tiga kabupaten natuna tahun 2016-2017. Salah satu wilayah hukum yang meliputi Perda tersebut adalah Desa Tanjung Batang. Pelayanan pemerintahan sebagai salah satu unsur untuk menilai kinerja pemerintah merupakan suatu kewajiban pemerintah, karena secara filosofisnya masyarakat membentuk Negara/Pemerintah agar dapat memberikan pelayanan yang baik pada dirinya.

Penelitian yang dilakukan penulis adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode analisis menggunakan metode kualitatif.

Hasil penilitan menunjukkan bahwa Kinerja aparatur desa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Tanjung Batang Kecamatan Pulau Tiga adalah mengadakan rapat rapat internal 1 bulan sekali untuk membahas perbaikan-perbaikan terkait pelayanan dan dilakukan pelatihan untuk RT/RW selama satu tahun sekali agar penyampaian informasi kepada masyarakat dapat berjalan lancar. Selain itu apabila terjadi pemadaman listrik bukan berarti pelayanan tertunda namun masih bisa menggunakan jaminan surat keterangan tertulis agar dapat dipergunakan sebagai bukti sementara sampai dengan surat yang asli sudah siap diambil.

Peningkatan kinerja perangkat desa juga ditunjang oleh peningkatan kemampuan perangkat desa dalam memberikan pelayanan dan memberikan solusi penyelesaian apabila ada kendala pada masyarakat. Bidang-bidang sosial yang menjadi salah satu tanggung jawab pemerintah desa dalam menjalankan tugas juga mengalami perkembangan.

Kemampuan yang dimiliki pemerintah Desa Tanjung Batang mengalami peningkatan tidak hanya secara kualitas akan tetapi secara kuantitas pula. Dengan adanya peningkatan kemampuan yang dimiliki oleh Perangkat Desa Tanjung Batang kinerja pelayanan publik semakin baik dan begitu pula birokrasi pelayanan semakin berdampak pada tingkat kepuasan pada masyarakat. Secara garis besar pelayanan yang diberikan sudah efektif namun belum mampu efisien secara keseluruhan karena masih adanya hambatan yang timbul. Kepuasan masyarakat dinilai berdasarkan bagaimana aparatur Desa Tanjung Batang dalam melayani masyarakat. Kinerja akan berdampak pada penilaian masyarakat apabila dapat diterima sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Aparatur desa lebih bisa bertanggung jawab terhadap hak dan kewajibannya serta lebih disiplin dan tertib dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Serta peningkatan kualitas dalam hal fasilitas serta sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan. Bagi masyarakat, membantu aparatur desa dalam mempermudah kinerja aparatur desa dalam hal pemerintahan desa dengan cara mendukung dan ikut berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan serta program kerja aparatur desa.