

Abstract

Abstract : Penelitian ini memiliki tujuan untuk meningkatkan kembali kepercayaan publik dengan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa. Penelitian ini menggunakan Teori dari Hardiansyah dalam buku pelayanan publik. Untuk mengembalikan kepercayaan dan kepuasan masyarakat yang harus dimiliki PemDesa yaitu Tagible, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Empathy. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan berfokus pada lima hal tersebut. Adapun dari hasil menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang ada Desa Sugihwaras Kecamatan Bagor Kabupaten Nganjuk kurang dari sisi Reability, Tagible. Adapun hanya kualitas pelayanan publik sudah baik tapi masih harus diperbaiki dan reaslisasi dan janji dalam mewujudkan. Selain itu, faktor pendukung untuk memperkuat layanan dari masukkan dan peraturan dari PemDes dalam menerapkan SOP dan SP untuk menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dan faktor penghambat harus segera ditangani yaitu masalah sarana, realisasi dalam pendapat dari masyarakat dan kemampuan petugas dalam melayani. Hal ini dikarenakan pelayanan di Desa Sugihwaras semuanya terkendala sarana, realisasi, dan kemampuan petugas, sehingga tidak bisa dipungkiri sering terjadi miss dan tidak transparan dari hasil masukkan dari layanan.

Kata kunci ; kualitas pelayanan publik, pemerintah desa, kepuasan masyarakat.

Abstract

Abstract : *This research aims to increase public trust in the services provided by the Village Government. This research uses Hardiansyah's theory in the public service book. To restore community trust and satisfaction, the Village Government must have responsibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This research uses qualitative research and focuses on these five things. The results show that the quality of service in Sugihwaras Village, Bagor District, Nganjuk Regency is lacking in terms of Reability, Tagible. As for the quality of public services, it is good but still needs to be improved and promises made and realized. Apart from that, supporting factors to strengthen services include input and regulations from the Village Government in implementing SOP and SP to become a benchmark for service quality and inhibiting factors that must be addressed immediately, namely the problem of facilities, realization in the opinion of the community and the ability of officers to serve. This is because the services in Sugihwaras Village are all constrained by facilities, realization and the ability of the staff, so it cannot be denied that there are often misses and the results of the input from the service are not transparent.*

Keywords ; *quality of public services, village government, community satisfaction*