

ABSTRAK

Yessy Ika Susanti. NIM: 19215610. Kualitas Pelayanan Perangkat Kelurahan Kepada Masyarakat (Studi Kasus di Kelurahan Begadung Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk). Pembimbing I: Dra. Fauziah Hanum, M.Si. Pembimbing II: Heylen Amildha Yanuarita, S.AP., M.Si.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perangkat Kelurahan Kepada Masyarakat di Kelurahan Begadung Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Kualitas Pelayanan Perangkat Kelurahan Kepada Masyarakat di Kelurahan Begadung Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini pada aspek fisik yaitu kondisi fisik di kantor Kelurahan Begadung Kecamatan Nganjuk tidak nyaman, Lurah telah mengajukan permohonan perbaikan dan rehabilitasi kepada Pemerintah Kabupaten Nganjuk dengan harapan agar tempat tersebut dapat menjadi lebih nyaman. Aspek kehandalan, dalam hal kehandalan, perangkat Kelurahan Begadung Kecamatan Nganjuk dapat diandalkan. Mereka mampu memberikan informasi dengan benar dan tepat waktu. Aspek daya tanggap, Kelurahan Begadung Kecamatan Nganjuk masih dinilai kurang dalam menanggapi keluhan dari warga. Aspek jaminan, Kelurahan Begadung Kecamatan Nganjuk sangat mejamin data kerahasiaan warga. Aspek Empati, Perangkat kelurahan mampu menunjukkan sikap empati akan memberikan perhatian yang baik, mendengarkan dengan baik, dan berkomunikasi dengan cara yang memperhatikan perasaan dan kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Perangkat Kelurahan, Masyarakat

ABSTRACT

Yessy Ika Susanti. NIM: 19215610. Quality of Service of Kelurahan Officers to the Community (Case Study in Begadung Village, Nganjuk District, Nganjuk Regency). Advisor I: Dra. Fauziah Hanum, M.Sc. Advisor II: Heylen Amildha Yanuarita, S.AP., M.Sc.

Service standard is a benchmark that is used as a guideline for service delivery and a reference for assessing service quality as an obligation and promise of administrators to the community in the context of quality, fast, easy, affordable and regular services. This study aims to determine the Quality of Service of Village Officials to the Community in Begadung Village, Nganjuk District, Nganjuk Regency and to find out what factors support and hinder the Quality of Service of Village Officials to the Community in Begadung Village, Nganjuk District, Nganjuk Regency. Data collection techniques include observation, interviews and documentation. Data analysis techniques using data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study are on the physical aspect, namely the physical conditions in the Begadung Village office, Nganjuk District, are not comfortable. The Lurah has submitted a request for repair and rehabilitation to the Nganjuk Regency Government in the hope that the place can become more comfortable. Aspects of reliability, in terms of reliability, the Begadung Village, Nganjuk District, can be relied upon. They are able to provide correct and timely information. In terms of responsiveness, the Begadung Village, Nganjuk District, is still considered lacking in responding to complaints from residents. As for the guarantee aspect, the Begadung Village, Nganjuk District, guarantees the confidentiality of citizen data. Aspect of Empathy, Village officials are able to show empathy by giving good attention, listening well, and communicating in a way that pays attention to the feelings and needs of the community.

Keywords: *Quality of Service, Sub-district Officials, Society*