

ABSTRAK

LAELA BAROKAH, 2024. PELAYANAN PERANGKAT PEMERINTAH DESA KEPADA MASYARAKAT DI DESA LEGOKJAWA KECAMATAN CIMERAK KABUPATEN PANGANDARAN

Desa adalah wilayah yang dihuni oleh masyarakat yang memiliki ikatan sosial dan budaya yang kuat. Latarbelakang dari penelitian ini karena pelayanan pegawai pemerintah Desa Legokjawa terhadap masyarakat belum optimal. Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui pelayanan perangkat pemerintah desa kepada masyarakat di Desa Legokjawa Kecamatan Cimerak Kabupaten Pangandaran. Metodologi yang diterapkan yaitu kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang terjadi karena adanya sebab dan akibat. Kualitatif deskriptif digunakan untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena dalam konteks aslinya secara komprehensif dan mendetail, berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara atau analisis dokumen. Dengan menggunakan teori Zeithaml *et.al.* terdapat lima dimensi SERQUAL (kualitas pelayanan) yaitu 1) *Tangible* atau berwujud, 2) *Reability* atau kehandalan, 3) *Responsiveness* atau ketanggapan, 4) *Assurance* atau jaminan, 5) *Empathy* atau empati. Purposive sampling merupakan teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu dengan cara menunjuk langsung orang yang dianggap bisa memberikan informasi serta data untuk kebutuhan penelitian. Analisis data diaplikasikan dengan teknik kualitatif yaitu analisis interaktif dimana peneliti bisa langsung berinteraksi dengan informan. Hasil penelitian menyatakan bahwasannya pelayanan perangkat pemerintah desa kepada masyarakat di Desa Legokjawa Kecamatan Cimerak Kabupaten Pangandaran dinyatakan belum optimal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji 5 (Lima) dimensi dan 16 (Enam Belas) indikator, didapatkan hasil 3 (Tiga) dimensi dan 14 indikator yang sudah optimal, sisanya 2 (Dua) dimensi dan 2 (Dua) indikator belum optimal. Beberapa indikator yang belum mencapai optimalisasi diantaranya indikator kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, hal ini terlihat masih ada perangkat desa yang datang ke kantor setelah jam kerja dimulai dan indikator keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, hal ini terlihat dari adanya perangkat desa yang belum mahir dalam menggunakan komputer.

Kata Kunci : *Pelayanan; Pelayanan Publik; Pemerintah Desa;*