

## ABSTRAK

### **Tias Ayu Lestari : “Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sirnagalih Kecamatan Bantarkalong Kabupaten Tasikmalaya**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada saat melakukan PKL di Desa Sirnagalih Kecamatan Bantarkalong Kabupaten Tasikmalaya dimana peneliti menemukan permasalahan dalam pelayanan yaitu kurangnya informasi mengenai pelayanan desa yang mengakibatkan masyarakat sedikit kesulitan memperoleh informasi tersebut. Seperti pada saat akan membuat surat pengantar KTP dan surat menyurat lainnya. Dan deesa sirnagalih tidak memiliki website, atau sosial media sebagai platform publikasi informasi dan fakta lainnya desa sirnagalih tidak memiliki papan informasi.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apa penyebab dari rendahnya kualitas pelayanan publik di desa Sirnagalih Kecamatan Bantarkalong Kabupaten Tasikmalaya.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode deskriptif kualitatif dimana pada penelitian ini peneliti menggambarkan hasil penelitian dengan mendeskripsikan peristiwa yang terjadi ataupun fenomena yang terjadi dilapangan dengan menyajikan data secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang terjadi dilapangan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumen. Adapun informan pada penelitian ini yaitu aparatur desa yang terdiri dari kepala desa 1 sebagai kunci informan yaitu orang yang mengetahui pelaksanaan kebijakan pelayanan di desa Sirnagalih, sekertarsi desa, 1 orang petugas bagian kasi pelayanan, dan 1 orang petugas kasi pemerintah sebagai informan utaman, serta ada 8 orang masyarakat sebagai informan pendukung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Sirnagalih ini dapat dikatakan sudah baik dalam memberikan pelayanan, namun ada indikator yang belum maksimal sehingga masih belum sesuai dengan harapan masyarakat apalagi pada dimensi *reliability* dimana petugas desa masih kurang teliti dalam memberikan pelayanan sehingga masoh sering terjadi kesalahan pada saat memberikan pelayanan , *responsive* pada indikator ini apart desa Sirnagalih masih belum professional dalam melakukan tugasnya, *dan assurance* pada dimensi ini pemerintah desa sirnagalih masih belum maksimla dalam menggunakan Teknologi Informasi Komunikasi seperti pemanfaatan sosial media untuk publikasi informasi masih belum dmanfaatkan oleh pihak desa Sirnagalih.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Desa Sirnagalih, Adminsitrasi Publik, Kebijakan Publik.*

## ABSTRACT

### **Tias Ayu Lestari : “Quality of public services in Sirnagalih Village, Bantarkalong District, Tasikmalaya Regency”**

*This research is motivated by the results of observations made by researchers when carrying out street vendors in Sirnagalih Village, Bantarkalong District, Tasikmalaya Regency where researchers found problems in service, namely the lack of information about village services which resulted in a little difficulty for the community to obtain this information. Such as when making a cover letter for your KTP and other correspondence. And Deesa Sirnagalih does not have a website, or social media as a platform for publishing information and other facts, Sirnagalih Village does not have an information board.*

*This study aims to find out what causes the low quality of public services in the village of Sirnagalih, Bantarkalong District, Tasikmalaya Regency.*

*This research is research using a qualitative descriptive method where in this research the researcher describes the research results by describing events that occur or phenomena that occur in the field by presenting data systematically, factually and accurately regarding the facts that occur in the field. Data collection techniques in this study used triangulation techniques, namely observation, interviews, and document studies. The informants in this research are village officials consisting of village head 1 as the key informant, namely the person who knows the implementation of service policies in Sirnagalih village, the village secretary, 1 service section officer, and 1 government section officer as the main informant, and there are 8 people from the community as supporting informants.*

*The results of the study show that the quality of public services in Sirnagalih Village can be said to be good in providing services, but there are indicators that are not optimal so that they are still not in line with community expectations, especially in the reliability dimension where village officials are still not thorough in providing services so mistakes often occur when providing services, responsive to this indicator, the Sirnagalih village apart is still not professional in carrying out its duties, and assurance on this dimension the Sirnagalih village government is still not maximal in using Communication Information Technology such as the use of social media for information publication which has not been utilized by the Sirnagalih village.*

**Keywords:** *Public Service, Service Quality, Sirnagalih Village, Administration Public, Public Policy*