

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK PROGRAM STUDI ILMU  
ADMINISTRASI PUBLIK

Skripsi, Mei 2023

ZUL ARSA YULADI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PLAMPANG  
KECAMATAN PLAMPANG KABUPATEN SUMBAWA PROVINSI NUSA  
TENGGARA BARAT**

Xiii+144 Halaman+4 Tabel+4 Lampiran

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan yang prima, kualitas pelayanan adalah titik sentral bagi instansi yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik. Kantor Desa Plampang merupakan salah satu instansi yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat namun masih dijumpai permasalahan. Penelitian ini untuk mengetahui mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Plampang dan faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan di Kantor Desa Plampang Tahun 2023. Desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan jenis kualitatif yaitu penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan dan menganalisa fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi *Assurance* mendapat tanggapan yang positif dari pengguna layanan. Namun berbeda dengan dimensi lainnya yang dianggap masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, seperti banyaknya masyarakat yang belum mengetahui standar pelayanan, ruangan pelayanan yang sempit, kurangnya fasilitas komputer dan laptop yang sering mengalami kerusakan sehingga memerlukan waktu yang lama dalam menyelesaikan pelayanan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Indikator Pelayanan, Kantor Desa