

ABSTRAK

Januar Wildan Awali: “Kualitas pelayanan Bidang Administrasi Desa Sukamulya Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung”

Desa sukamulya adalah desa di perbatasan kabupaten bandung dengan kabupaten bandung barat yang dimana desa tersebut sering terjadi permasalahan administarsi yang dimana pegawai desa disana kurang bisa melakukan pelayanan dengan baik karena terhambat oleh jalan yang rusak dan jaringan internet yang tidak memadai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baiknya kualitas pelayanan yang di berikan oleh pihak desa Dalam peningkatan pelayanan yang baik dan prima. Teori yang di gunakan adalah teori a parasuraman yang memiliki 5 variabel yang di gunakan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dengan sumber data primer dan sekunder.

Berdasarkan hasil penelitian, kualiatas pelayanan bidang administrasi desa sukamulya kecamatan soreang kabupaten bandung bisa di katakan kurang berjalan baik karena terhambat oleh faktor eksternal.

Kualitas pelayanan yang di berikan oleh aparat desa setempat cukup baik hanya saja yang sedikit menjadi permasalahan di tempat adalah kantor desa yang jauh sehingga mengakibatkan, Masyarakat enggan untuk mengurus secara langsung administrasi kependudukan

Hasil penelitian di Desa Sukamulya kecamatan Kutawaringin kabupaten bandung di dapat kan bahwa kualitas pelayanan di desa sudah berjalan cukup baik akan tetapi sumberdaya manusia perlu sedikit di beri pelatihan khusus agar dapat memberikan pelayanan yang prima.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan , administrasi, pemerintahan.

ABSTRACT

Januar Wildan Awali: "Quality of service in the Administration of Sukamulya Village, Soreang District, Bandung Regency"

Sukamulya village is a village on the border of Bandung Regency with West Bandung Regency, where the village often has administrative problems where village employees there are less able to provide good services because they are hampered by damaged roads and inadequate internet networks.

This study aims to determine how good the quality of services provided by the village is In improving good and excellent service.

The theory used is a parasuraman theory which has 5 variables used.

This study uses a qualitative descriptive method. With primary and secondary data sources.

Based on the results of the study, the quality of service in the administrative field of Sukamulya Village, Soreang District, Bandung Regency can be said to be not going well because it is hampered by external factors.

The quality of service provided by the local village apparatus is quite good, it's just that a little problem in the place is the village office which is far away so that it results, the community is reluctant to take care of population administration directly

The results of the research in Sukamulya Village, Kutawaringin District, Bandung Regency, it was found that the quality of service in the village was running quite well, but human resources needed to be given a little special training in order to provide excellent service.

Keywords: *Quality of service, administration, village.Goverment*