

## **Abstrak**

### **ANALISIS PELAYANAN PEMERINTAH DESA DALAM MENUNJANG PENYELENGGARAN PEMERINTAH DESA LUBUK BARU KECAMATAN SOSOH BUAY RAYAP KABUPATEN OGAN KOMERING ULU**

**Oleh:**

**CICI WINDA SARI**

Dalam sebuah pemerintahan desa keberadaan kantor desa merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dijadikan pusat pelayanan di desa, karena keberadaan kantor desa bisa mencerminkan dari identitas desa itu sendiri. Lebih dari itu kantor desa adalah tempat di mana organisasi manusia yang mengurus, mengatur, dan melayani masyarakat dalam melakukan proses administrasi serta tidak dirasa berlebihan jika kantor desa merupakan pusat perhatian untuk melihat tolak ukur dari kesejahteraan suatu pemerintahan desa. *Representatif* dari sebuah pemerintahan desa ialah adanya sebuah kantor desa yang menjadi tempat untuk melakukan sebuah pelayanan administrasi desa. Di Desa Lubuk Baru tidak terdapat kantor desa sebagai pusat pelayanan administrasi publik.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang menitikberatkan pada pelayanan pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 05-30 november 2022. Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil analisis data wawancara diperoleh dan disusun secara teratur dan metodis

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Desa Lubuk Baru masih memiliki beberapa kekurangan dalam hal melaksanakan pemerintahan desa khususnya dibidang pelayanan, yang mana tiadanya tempat untuk dijadikan pelaksanaan pelayanan administrasi dan latar belakang pendidikan serta kemampuan para perangkat desa yang masih rendah sehingga menghambat kelancaran proses pelayanan yang dilakukan.

Pelayanan administrasi di Desa Lubuk Baru tetap berjalan, hanya saja masyarakat mengalami kendala pada saat melakukan proses pelayanan kepada perangkat desa dikarenakan tidak tersedianya kantor desa. Sehingga perlu dilakukan musyawarah dan melakukan pendekatan kepada masyarakat yang bersedia dan memiliki lahan kosong untuk di dirikan kantor desa sebagai pusat pelayanan administrasi desa.

***Kata kunci : pelayanan, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat***

*Abstract*

**ANALYSIS OF VILLAGE GOVERNMENT SERVICES IN SUPPORTING  
IMPLEMENTATION OF LUBUK BARU VILLAGE GOVERNMENT,  
SOSOH BUAY RAYAP DISTRICT, DISTRICT  
OGAN KOMERING ULU**

**By:**

**CICI WINDA SARI**

*In a village government, the existence of a village office is very important to be used as a service center in the village, because the existence of a village office can reflect the identity of the village itself. More than that the village office is a place where human organizations manage, regulate and serve the community in carrying out administrative processes and it is not considered excessive if the village office is the center of attention to see the benchmarks of the welfare of a village government. The representative of a village government is the existence of a village office which is the place to carry out a village administrative service. In Lubuk Baru Village there is no village office as a center for public administration services.*

*This type of research is descriptive qualitative which focuses on village government services to improve the quality of administrative services to the community. This research was conducted on 05-30 November 2022. Data was collected through observation, interviews and documentation. The results of the analysis of interview data were obtained and arranged regularly and methodically*

*Based on research that has been conducted in Lubuk Baru Village, it still has several deficiencies in terms of implementing village government, especially in the service sector, where there is no place to be used as the implementation of administrative services and the educational background and ability of village officials is still low, which hinders the smooth running of the service process. .*

*Administrative services in Lubuk Baru Village are still running, it's just that the community is experiencing problems when carrying out the service process for village officials due to the unavailability of a village office. So it is necessary to hold deliberations and approach the community who are willing and have vacant land to set up a village office as a village administration service center*

**Keywords: service, service quality, community satisfaction**