

## RINGKASAN

Yulia Nurul Hidayati, 2022, **Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo Terhadap Kepuasan Masyarakat**, Dr. Hj. Siti Marwiyah., M.Si, Husni Mubarroq, S.Fil.I.,M.IP, 141 hal+xvi

Dengan perkembangan zaman globalisasi ini, kemajuan teknologi yang semakin canggih yang telah membawa tuntunan masyarakat terhadap pemerintah dalam melayani yang cukup efektif dan efisien. Desa ambulu dalam melayani pelayanan administrasi untuk kebutuhan masyarakat juga menggunakan layanan aplikasi LAPAK yang ada didaerah kabupaten probolinggo.

Pemerintahan daerah dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat tentunya melalui perangkat-perangkat daerah atau pegawai, salah satunya ialah yang ada di kantor desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo dalam memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat dalam aspek pelayanan. Dalam proses melakukan pelayanan publik, pemerintah wajib memiliki satuan ukur atau penilaian yang dapat dijadikan sebuah tuntunan dalam mencapai pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan penilaian keseluruhan yang dilaksanakan petugas/pegawai dalam melakukan layanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat/pelanggan yang ada di instansi pelayanan publik. Masyarakat juga mempunyai penilaian dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai maupun petugas yang ada di pemerintah desa. Kepuasan masyarakat juga dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat dan akan terlihat dari hasil melayani pelayanan yang baik dan berkualitas. Semakin baik kualitas pelayanan hasil yang didapatkan, maka kepuasan masyarakat akan semakin baik dan peningkatan yang akan semakin membaik dan akan menghasilkan nilai yang lebih baik dari pemerintah desa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat yang ada di Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, sesuai dengan rumusan masalah yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner/angket yang akan dibagikan ke masyarakat/responden dengan jumlah 100 orang.

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan

pernyataan, jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  atau nilai signifikan  $< 0,05$ . Kemudian, hasil  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  yakni  $35,957 > 2,75$  maka  $H_a$  diterima, yang berarti kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo. Yang artinya variabel indenpenden secara simultan terhadap variabel dependen mempunyai hubungan yang arah. Penilaian kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang baik dapat dilihat dengan cara berinisiatif dalam melakukan pelayanan publik. Dengan itu, pendekatan dengan masyarakat harus lebih menjaga hubungan atau komunikasi di setiap devisi dalam melakukan pelayanan dan dapat menciptakan daya saing yang cukup baik dari devisi agar lebih mudah mengetahui pelayanan apa yang di butuhkan masyarakat dan lebih mudah mencari cara mengembangkan dan meningkatkan pelayanan lebih baik dari pada sebelumnya.

**Kata Kunci:** Pelayanan publik, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat.