

RINGKASAN

Maulidatul Rohma, 2023, **Kualitas Pelayanan Administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo Dalam Perspektif Etika Dan Profesionalisme**, Pembimbing I : Imam Sucahyo, S.IP., M.AP dan Pembimbing II : Renny Candradewi P. MA, 129 hal + xvii

Pelayanan administrasi desa merupakan kegiatan implementasi pelayanan publik. Pada Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo merupakan instansi pemerintah desa yang selalu dikunjungi masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya dan keinginan dalam pembuatan surat-menyurat. Oleh karena itu, Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan pada masyarakat dan kualitasnya dapat dikatakan baik.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analisis kepuasan masyarakat dengan menggunakan perangkat lunak SPSS dan *Spreadsheet*. Pengumpulan data berupa angket (Kuesioner) dan dokumentasi. Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 akan tetapi tidak menggunakan 9 unsur melainkan menggunakan dua unsur yaitu etika dan profesionalisme yang memiliki 7 indikator.

Berdasarkan hasil penelitian dari dua unsur yang mencakup tujuh indikator yang mengarah pada Kepuasan Masyarakat mengenai kualitas pelayanan administrasi di Desa Patalan, Kecamatan Wonomerto, dan Kabupaten Probolinggo menyatakan bahwa menerima skor tinggi pada IKM adalah *equality* yang memiliki skor 3,17 nilai konversi mendapatkan 79,3 dan masuk pada kategori “Puas” nilai bobot “B”. Indikator yang mendapatkan nilai terendah adalah *knowledg* dengan skor 3,10 dengan nilai konversi 77.5 dan termasuk pada kategori “Puas” dan juga memperoleh nilai bobot “B”.

Kata Kunci : Pelayanan Administrasi Desa, Kepuasan Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Etika, Profesionalisme.

SUMMARY

Maulidatul Rohma, 2023, Administrative Service Quality of the Patalan Village Office, Wonomerto District, Probolinggo Regency in the Perspective of Ethics and Professionalism, Advisor I: Imam Sucahyo, S.IP., M.AP and Advisor II: Renny Candradewi P. MA, 129 pages + xvii

Village administration services are public service implementation activities. At the Patalan Village Office, Wonomerto District, Probolinggo Regency is a village government agency that is always visited by the community to meet their needs and desires in making correspondence. Therefore, the Patalan Village Office, Wonomerto District, Probolinggo Regency is expected to provide good service so that it can provide satisfaction to the community and the quality can be said to be good.

This research uses quantitative methods with a community satisfaction analysis approach using SPSS and Spreadsheet software. Data collection in the form of questionnaires and documentation. In this study, the data analysis technique was carried out using the community satisfaction index (IKM) Based on the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017, but did not use 9 elements, but used two elements, namely ethics and professionalism which had 7 indicators.

Based on the results of research from two elements which include seven indicators that lead to Community Satisfaction regarding the quality of administrative services in Patalan Village, Wonomerto District, and Probolinggo Regency, it is stated that receiving a high score on IKM is equality which has a score of 3,17, the conversion value gets 79,3 and entered in the category "Satisfied" weight value "B". The indicator that gets the lowest score is knowledge with a score of 3,10 with a conversion value of 77,5 and is included in the "Satisfied" category and also gets a "B" weight.

Keywords: Village Administration Services, Service Satisfaction, Service Quality, Ethics, Professionalism.