

RINGKASAN

Feri Teguh Hardianto, 2025, NIM 233410053, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Panca Marga Probolinggo, **Kualitas Pelayanan Publik di Desa Mojasarirejo Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik**, Dosen Pembimbing I: Dr.Hj.Siti Marwiyah, M.Si, Dosen Pembimbing II: Eko Yudianto Yunus, S.Sos., M.AP. 101 hal + xiv.

Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintah desa, yang menitikberatkan pada indikator keberhasilan dan prinsip pelayanan. Pendahuluan menekankan pentingnya pelayanan berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kritis dan berharap terhadap layanan yang efektif dan efisien. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dan kualitatif melalui wawancara dan observasi terhadap berbagai kantor desa, serta mengkaji hasil dari studi terdahulu untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Hasil menunjukkan adanya kendala seperti fasilitas yang kurang memadai, proses pelayanan yang kompleks, dan sikap pegawai yang kurang ramah, sehingga menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Kesimpulan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan membutuhkan komitmen terhadap prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat secara aktif. Regulasi dan inovasi layanan menjadi kunci dalam meningkatkan mutu pelayanan agar memenuhi harapan masyarakat secara adil dan efisien. Pelayanan yang berkualitas tinggi akan mendukung terciptanya pemerintahan desa yang lebih baik dan terpercaya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pemerintah Desa, Peningkatan mutu.