

ABSTRAK

Nur Wahidah Jamilah Rahmah Edy, “Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan di Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar”(Di Bimbing Oleh Hafiiz Alfiansyah Parawu, dan Syukri)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan informasi dan pengaduan dalam menyampaikan informasi-informasi pelayanan serta untuk membangun kualitas pelayanan dan pengaduan masyarakat terhadap staff pelayanan desa yang terkait, agar mempermudah masyarakat dan staff desa dalam menindaklanjuti hal tersebut. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan informasi dan pengaduan terhadap masyarakat di Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara, dan data sekunder diambil dari dokumen, laporan, dan arsip resmi yang dapat didukung dengan kebutuhan primer. Informan penelitian ini sebanyak 5 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Pengaduan di Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar terdapat lima indikator, yaitu: Tangible (Bukti Nyata), Realibity (Kehandalan), Responseveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Emphaty (Empati). Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan di Kantor Desa Harapan Kecamatan Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar masih belum berjalan dengan maksimal. Karena adanya beberapa faktor penghambat dari pelayanan informasi dari desa karena masih adanya beberapa masyarakat yang belum bisa mengakses informasi secara sistem online maupun offline karena faktor keterbatasannya fasilitas masyarakat dalam menjangkau hal tersebut.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Informasi dan Pengaduan*