

## ABSTRAK

**Nadiva Aulia Arman, Abdul Mahsyar, Adnan Maaruf, 2024. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di kantor Desa Bontorannu Kecamatan Kajang Kabupaten Bulukumba.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Di kantor Desa Bontorannu Kecamatan kajang Kabupaten Bulukumba.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk membuat uraian secara akurat mengenai Fakta-Fakta lapangan tentang kepuasan masyarakat di desa bontorannu. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam dimensi Reliability di kantor Desa Bontorannu sudah menerapkan adanya ketanggapan aparat terhadap masyarakat pengguna pelayanan di kantor desa tersebut, Kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bontorannu umumnya sudah memadai dan mampu memenuhi, responsiveness menunjukkan bahwa sangat bermanfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan dan memberikan pemahaman yang baik dalam proses pelayanan yang cepat tanggap terhadap masyarakat, jaminan ( Assurance) kemampuan aparat dalam memberi jaminan yang bertanggungjawab dalam proses pelayanan pemerintah telah mengambil langkah-langkah yang signifikan, empathy (empati) perhatian pemerintah memberikan perhatian dalam proses pelayanan dimana pemerintah lebih mementingkan kepentingan masyarakat dibanding kepentingan pribadinya saat proses pelayanan, tangible (bukti fisik) cukup memadai namun masih ada kekurangan dalam proses pelayanan yaitu fasilitas ruangan yang tidak memadai dalam proses pelayanan sehingga mempengaruhi kepuasan masyarakat dan menjadi bahan evaluasi pemerintah. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan di Kantor Desa Bontorannu sudah cukup memadai dalam pemberian pelayanan.

**Kata Kunci :** *Kepuasan Masyarakat, Pelayanan publik*