

ABSTRAK

ZUMARINA, NURBIAH TAHIR, SITTI RAHMAWATI ARFAH, 2023.
Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh gambaran tentang Kualitas pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah. Jenis dan tipe penelitian yaitu dengan pendekatan kualitatif deskriptif yang akan memberikan gambaran atau fenomena dalam problematika yang terjadi. Informan penelitian ini sebanyak 5 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Data tersebut dianalisis secara kuantitatif yaitu menganalisis semua data yang berhasil dikumpulkan penulis selanjutnya ditampilkan dalam bentuk kalimat sesuai dengan hasil wawancara dari beberapa informan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah terdapat lima indikator yaitu : *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai yang masi terlambat masuk kerja karena faktor ada beberapa pegawai yang masi mengajar sebagai seorang guru. Kurangnya beberapa fasilitas yang belum memadai seperti tidak adanya kursi tunggu, memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat dalam mengurus keperluan administrasi masyarakat dengan memberikan kualitas pelayanan yang cepat dan tepat.

Kata kunci : *Kualitas, Pelayanan Administrasi*