

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR DESA RAMBUNG SIALANG HILIR
KECAMATAN SEI RAMPAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Diploma 3**

OLEH:

**HARDIAN SYAHPUTRA
NIM :185301043**



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI

MEDAN

2021

ABSTRAK

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan. Pelayanan public adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh public (masyarakat) dan tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan dengan baik. Sebagai salah satu upaya mengentaskan kemiskinan pemerintah melalui Departemen Kementerian Desa. Permasalahan dalam yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Rambung Sialang Hilir Kecamatan Sei Rampah Kabupaten Serdang Bedagai.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Rambung Sialang Hilir. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Desa Rambung Sialang Hilir Kecamatan Sei Rampah Kabupaten Serdang Bedagai. Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian “deskriptif” yaitu merupakan suatu metode penelitian yang menggambarkan karakteristik populasi atau fenomena yang sedang diteliti dengan focus utamanya adalah menjelaskan objek penelitiannya.

Kesimpulan dari penelitian ini terdapat lima dimensi pada Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Rambung Sialang Hilir, yaitu (1) *Tangible* (Bukti Fisik) (2) *Reability* (Kehandalan) (3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) (4) *Assurance* (Jaminan) (5) *Empathy* (Empati).