

ABSTRAK

HAJRA. B. 2020. *Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Pusungi Kecamatan Ampana Tete Kabupaten Tojo Una-Una*. Dibimbing oleh *Immanuel Tandanugi dan Rilfayanti Thomassawa*.

Kata Kunci: Kinerja, Kepala Desa, Pelayanan Publik

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Pusungi Kecamatan Ampana Tete Kabupaten Tojo Una-Una serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif Kualitatif untuk memberikan gambaran fakta dari obyek yang diteliti yaitu Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Pusungi Kecamatan Ampana Tete secara umum dapat dikatakan belum optimal berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan indikator Kinerja menurut (Dwiyanto 2005:9) yaitu : Produktifitas Kinerja menyatakan masih kurang dilihat dari tingkat kemampuan aparat desa dalam mengembangkan dan melaksanakan tugas pelayanan publik. Kualitas layanan menyatakan masih adanya keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang di berikan. Responsivitas menyatakan dalam pemberian pelayanan masih ada masyarakat yang belum merasa puas karena proses penyelesaian urusan yang tidak tepat waktu. Responsibilitas menyatakan kurangnya disiplin aparat yang belum sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. dan Akuntabilitas menyatakan tanggung jawab aparat dalam pelaksanaan tugas sudah dikatakan baik. Berdasarkan hasil penelitian tersebut ditarik kesimpulan bahwa Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Pusungi Kecamatan Ampana Tete Kabupaten Tojo Una-Unadapat dikatakan masih belum maksimal Disebabkan belum tertatanya sistem kelembagaan aparat Desa dengan baik Sehingga menyebabkan pada stakeholder sebagian tidak dapat menuntaskan permasalahan yang dihadapinya. Dalam rangka pelayanan publik faktor yang berpengaruh dalam penelitian ini adalah kemampuan SDM dan terbatasnya sarana dan prasarana.