

## **ABSTRACT**

*The method used in this research is a descriptive type with a quantitative and qualitative approach. The sampling technique used was purposive sampling. The sample used was 105 respondents who were residents of Teluk Kembang Jambu Village who were aged 26 years and over and had at least a high school diploma or equivalent. The results of the research show that the public administration services in Teluk Kembang Jambu village have implemented aspects of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy along with their indicators. However, several problems were still encountered, for example the service waiting room where 58% of people answered that there was no service waiting room. And regarding the officers' ability to use computers, 60% of the public said that officers still often encounter obstacles in operating them. Meanwhile, the efforts made by the village government to respond to this are by tightening regulations regarding the completion time for community administrative files, officers' working hours and the use of uniforms in providing services. As for the problem of service waiting rooms and also suggestion boxes, there are currently no plans to create them.*

**Keywords** : *Perception, Village Expansion, Public Services, Teluk Kembang Jambu Village*

## ABSTRAK

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Sampel yang digunakan berjumlah 105 responden yang merupakan masyarakat Desa Teluk Kembang Jambu yang berusia 26 tahun keatas dan memiliki pendidikan terakhir minimal tamatan SMA/ sederajat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi publik yang ada di desa Teluk Kembang Jambu sudah diterapkan aspek Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) beserta indikatornya. Namun masih ditemui beberapa masalah, misalnya ruang tunggu pelayanan dimana 58% masyarakat menjawab tidak ada ruang tunggu pelayanan. Dan kemampuan petugas dalam menggunakan komputer, 60% masyarakat menyebut jika petugas masih sering menemui hambatan dalam mengoperasikannya. Sedangkan upaya yang dilakukan oleh pemerintah desa menanggapi hal tersebut yaitu dengan memperketat lagi peraturan mengenai waktu penyelesaian berkas administrasi milik masyarakat, jam kerja petugas dan penggunaan seragam dalam memberikan pelayanan. Serta untuk permasalahan ruang tunggu pelayanan dan juga kotak saran hingga saat ini belum ada rencana untuk pembuatannya.

**Kata Kunci :** Persepsi, Pemekaran Desa, Pelayanan Publik, Desa Teluk Kembang Jambu