

ABSTRAK

Optimalisasi pelayanan publik yang di jalankan oleh Pemerintah Desa Paya Demam Dua Kecamatan Pante Bidari Kabupaten Aceh Timur belum bisa mencapai pelayanan publik yang bermutu tinggi, salah satunya yaitu pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yang tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat seperti yang diharapkan. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu Optimalisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Paya Demam Dua Kecamatan Pante Bidari Kabupaten Aceh Timur, difokuskan kepada (1) Kualitas Pelayanan, (2) Waktu Pelaksanaan, (3) Tersedianya Kotak Saran dan Nomor *Call Center* (4) Sarana dan prasarana. Serta bidang yang perlu diperbaiki untuk Optimalisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Paya Demam Dua Kecamatan Pante Bidari Kabupaten Aceh Timur, difokuskan kepada (1) Kompetensi Petugas, (2) Sarana dan Prasarana. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan bidang yang perlu diperbaiki untuk Optimalisasi Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi kepada masyarakat, pihak Kantor Desa Paya Demam Dua Kecamatan Pante Bidari Kabupaten Aceh Timur mengalami kendala didalamnya yaitu kompetensi petugas pelayanan yang belum memadai, dimana belum menyeluruhnya pegawai yang bisa mengoperasikan alat teknologi untuk keperluan pelayanan publik yang bersifat administratif, Selain itu Sarana dan Prasarana dalam menunjang aktivitas pelayanan publik di Kantor Desa Paya Demam Dua Kecamatan Pante Bidari Kabupaten Aceh Timur juga belum sepenuhnya memadai, dimana belum adanya ruang sektariat pelayanan dan juga kamar mandi yang kurang bersih, Sehingga hal ini menyebabkan Optimalisasi pelayanan Publik di Kantor Desa Paya Demam Dua Kecamatan Pante Bidari Kabupaten Aceh Timur belum sepenuhnya sempurna. Selain itu Kantor Desa Paya Demam Dua Kecamatan Pante Bidari Kabupaten Aceh Timur hanya memiliki satu orang sejauh ini yang berkompeten dalam hal pelayan publik yang bersifat administrasi .

Kata kunci : Optimalisasi, Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Paya Demam Dua Kecamatan Pante Bidari Kabupaten Aceh Timur.

ABSTRACT

Optimizing public services carried out by the Paya Demam Dua Village Government, Pante Bidari District, East Aceh Regency has not been able to achieve high quality public services, one of which is the provision of public services to the community that are not in accordance with the community's wishes and needs as expected. The focus of this research is Optimizing Public Services at the Paya Demam Dua Village Office, Pante Bidari District, East Aceh Regency, focused on (1) Service Quality, (2) Implementation Time, (3) Availability of Suggestion Boxes and Call Center Numbers (4)) Facilities and infrastructure. As well as areas that need to be improved to optimize public services at the Paya Demam Dua Village Office, Pante Bidari District, East Aceh Regency, are focused on (1) Officer Competence, (2) Facilities and Infrastructure. The aim of this research is to identify and describe areas that need to be improved for Optimizing Public Services. This research uses a qualitative approach method with a descriptive analysis research type. The results of the research show that in providing high quality public services to the community, the Paya Demam Dua Village Office, Pante Bidari District, East Aceh Regency is experiencing obstacles, namely the inadequate competency of service officers, where not all employees can operate technological tools for public service purposes. administrative in nature, Apart from that, the Facilities and Infrastructure to support public service activities at the Paya Demam Dua Village Office, Pante Bidari District, East Aceh Regency are also not fully adequate, where there is no service secretariat room and bathrooms are not clean enough, so this causes Optimization Public services at the Paya Demam Dua Village Office, Pante Bidari District, East Aceh Regency are not yet completely perfect. Apart from that, the Paya Demam Dua Village Office, Pante Bidari District, East Aceh Regency only has one person so far who is competent in administrative public service matters.

Keywords : *Optimization, Public Services at the Paya Demam Dua Village Office, Pante Bidari District, East Aceh Regency.*