

ABSTRAK

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum dan batas-batas wilayahnya diberi wewenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat lokal. Berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati oleh sistem pemerintahan negara Kesatuan Republik Indonesia. Desa Helvetia belum pernah melakukan penelitian sebelumnya mengenai keluhan masyarakat. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan keluhan masyarakat yang diberikan penyelenggara laporan keluhan masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga masyarakat untuk meningkatkan pelayanan *public* mengenai penerimaan keluhan dan penanganan keluhan di Desa Helvetia yang belum terealisasi. Dengan menerapkan metode *Service Quality* (servqual) akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner. Menganalisis tiap-tiap variabel yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner. Variabel kualitas pelayanan yang tercakup ke dalam lima dimensi Servqual, yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*Assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empaty*) dan bukti langsung (*tangibles*). Melalui ini akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pemerintah desa pada Kantor Kepala Desa Helvetia Kec Sunggal Kab Deli Serdang.

Kata kunci: Keluhan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat, Desa Helvetia Kec Sunggal Kab Deli Serdang, *Service Quality*