

## ABSTRAK

Salah satu pendekatan baru yang diharapkan mampu menstimulasi dan menggerakkan roda perekonomian dipedesaan saat ini adalah melalui pendirian kelembagaan ekonomi yang dikelola sepenuhnya oleh masyarakat desa atau dikenal dengan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). BUMDes sebagai lembaga ekonomi desa diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pengelolaan aset desa dan pelayanan usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Sasak Rawayan dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Desa Kiangroke, Kabupaten Bandung. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan BUMDes Sasak Rawayan sudah berjalan cukup baik namun masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya komunikasi antara BUMDes dengan masyarakat dan belum maksimalnya tindak lanjut dari solusi yang diberikan kepada masyarakat. BUMDes telah mampu mengembangkan beberapa unit usaha yang potensial dan memberikan kontribusi positif terhadap pendapatan asli desa. Namun, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BUMDes perlu memperbaiki sistem komunikasi dan edukasi kepada masyarakat serta meningkatkan profesionalisme dalam pengelolaan usaha.

Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa manajemen pengelolaan BUMDes Sasak Rawayan memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat jika kendala yang ada dapat diatasi. Rekomendasi yang diberikan mencakup peningkatan komunikasi, edukasi masyarakat secara intensif, dan penerapan manajemen profesional dalam operasional BUMDes.

**Kata Kunci:** Manajemen pengelolaan, kualitas pelayanan, BUMDes Sasak Rawayan

## **ABSTRACT**

*One of the new approaches that is expected to stimulate and drive the economy in rural areas is through the establishment of economic institutions that are fully managed by village communities or known as Village-Owned Enterprises (BUMDes). BUMDes as a village economic institution is expected to improve community welfare through the management of village assets and business services. This study aims to analyze the management of Sasak Rawayan Village-Owned Enterprises (BUMDes) in improving the quality of community services in Kiangroke Village, Bandung Regency. This research approach uses descriptive qualitative methods, with data collection techniques through interviews, observation, and documentation.*

*The results showed that the management of BUMDes Sasak Rawayan has been running quite well but there are still some obstacles such as the lack of communication between BUMDes and the community and the lack of maximum follow-up of the solutions provided to the community. BUMDes has been able to develop several potential business units and make a positive contribution to the village's original income. However, to improve service quality, BUMDes needs to improve the communication and education system to the community as well as increase professionalism in business management.*

*The conclusion of this study states that the management of BUMDes Sasak Rawayan has great potential to improve the quality of community services if existing constraints can be overcome. Recommendations include improved communication, intensive community education, and the application of professional management in BUMDes operations.*

**Keywords:** *Management, service quality, BUMDes Sasak Rawayan*