

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintah Desa Kedungwringin Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas”. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menjelaskan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Pemerintah Desa Kedungwringin Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas.

Berdasarkan pembahasan pada hasil penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintah Desa Kedungwringin dari dimensi – dimensi sebagai berikut :

1. Aspek *Tangible* (Berwujud), pada indikator penampilan pegawai, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan pegawai, sarana proses pelayanan, sudah baik. Hanya pada indikator kenyamanan tempat yang kurang baik.
2. Aspek *Reliability* (Kehandalan), pada semua indikator pegawai pemerintahan desa, standar pelayanan, kemampuan dan keahlian pegawai dapat terpenuhi dengan sangat baik.
3. Aspek *Responsiveness* (Respon), semua sudah terpenuhi dengan baik pada indikator cara respon, ketepatan waktu, dan merespon keluhan.
4. Aspek *Assurance* (Jaminan), pada indikator jaminan tepat waktu masih kurang baik karena adanya kendala dan pada indikator jaminan biaya pelayanan sudah baik karena pelayanan tidak dipungut biaya sehingga memudahkan masyarakat pengguna jasa layanan.
5. Aspek *Empathy* (Empati), terdapat indikator mendahulukan kepentingan pengguna jasa layanan, sikap ramah pegawai, tidak diskriminasi (membedakan), dan menghargai pengguna jasa layanan, semuanya sudah terpenuhi dengan sangat baik.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan implikasi sebagai berikut :

1. Kepada masyarakat desa Kedungwringin untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam suatu urusan pada Kantor Pemerintah Desa Kedungwringin Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas
2. Sebaiknya pegawai kantor pemerintah desa memberikan pengertian kepada masyarakat pemohon terkait jaringan yang sulit, sehingga mengurangi rasa keluh para pengguna jasa layanan tersebut.
3. Pegawai Kantor Pemerintah Desa Kedungwringin Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas agar tetap mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya.

Kata Kunci : Kualitas,Pelayanan,Publik

SUMMARY

This research is entitled "Quality of Public Service at the Kedungwringin Village Government Office, Patikraja District, Banyumas Regency". The purpose of this study is to describe and explain the quality of public services in the Kedungwringin Village Government Office, Patikraja District, Banyumas Regency.

Based on the discussion on the research results, it can be drawn some conclusions about the quality of public services at the Kedungwringin Village Government Office from the following dimensions:

- 1. Tangible Aspects, the indicators of employee appearance, ease of service process, employee discipline, service process facilities, are good. Only the indicators of the comfort of the place are not good.*
- 2. Aspects of Reliability (Reliability), on all indicators of village government employees, service standards, abilities and skills of employees can be met very well.*
- 3. Aspect of Responsiveness (Response), all of which have been fulfilled properly on the indicators of how to respond, timeliness, and responding to complaints.*
- 4. Assurance aspect (Guarantee), the on-time guarantee indicator is still not good due to obstacles and the service fee guarantee indicator is good because the service is free of charge making it easier for the service user community.*
- 5. Aspect of Empathy (Empathy), there are indicators of prioritizing the interests of service users, friendly attitude of employees, non-discrimination (discrimination), and respect for service users, all of which have been very well fulfilled.*

Based on these conclusions, the following implications can be given:

- 1. To the Kedungwringin village community to prepare everything that is a requirement in an affair at the Kedungwringin Village Government Office, Patikraja District, Banyumas Regency*
- 2. It is better if the village government office employees provide understanding to the requesting community regarding the difficult network, thereby reducing the complaints of users of these services.*
- 3. Employees of the Kedungwringin Village Government Office, Patikraja District, Banyumas Regency in order to maintain and improve their performance.*

Keywords: Quality, Service, Public