

RINGKASAN

Skripsi ini berjudul : “Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintah Desa Karangduwur Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen”. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan dan menjelaskan tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintah Desa Karangduwur Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. Tehnik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kualitatif deskriptif dengan model interaktif. Metode penentuan informan menggunakan tehnik *Purposive Sampling*, dengan informan adalah pegawai Kantor Pemerintah Desa Karangduwur dan Masyarakat.

Berdasarkan pembahasan pada hasil penelitian di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Aspek Transparansi: Pada aspek ini waktu pelaksanaannya cukup baik namun belum ada sosialisasi langsung dan web khusus untuk mengakses prosedur dan persyaratan.
2. Aspek Akuntabilitas : Pada aspek ini pelayanan di Kantor Pemerintah Desa Karangduwur sudah memiliki standar pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada.
3. Aspek Kondisional: Pada aspek ini dalam pelaksanaannya Kantor Pemerintah Desa karangduwur sudah lumayan baik dengan lebih memaxsimal proses penyelesaian pelayanan.
4. Aspek Partisipatif: Pada aspek ini Pemerintah Desa sudah sangat baik dalam memberikan respon terkait masukan yang diberikan masyarakat..
5. Aspek Kesamaan hak : Pada aspek ini dalam memberikan pelayanan Kantor Pemerintah Desa Karangduwur sangat baik dengan tidak adanya diskriminasi.
6. Aspek Keseimbangan hak dan kewajiban: Pada aspek ini dalam pelaksanaannya Pemerintah Desa Karangduwur sudah sangat bagus dengan memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

Adapun implikasi yang dapat diberikan oleh penulis sebagai berikut:

1. Perlu dibuatkan web serta diadakan sosialisasi khusus terkait prosedur dan persyaratan pelayanan di Kantor Pemerintah Desa Karangduwur .
2. Meningkatkan partisipasi aktif masyarakat Desa Karangduwur dalam berbagai kegiatan/aktivitas yang bertujuan meningkatkan pengetahuan tentang prosedur dan persyaratan pelayanan.

Kata Kunci : Analisis, Pelayanan Publik, Desa Karangduwur

SUMMARY

This thesis is entitled: "Analysis of the Quality of Public Services at the Karangduwur Village Government Office, Ayah District, Kebumen Regency". The purpose of this study is to describe and explain the quality of public services at the Karangduwur Village Government Office, Ayah District, Kebumen Regency. The data analysis technique used in this research is descriptive qualitative analysis with an interactive model. The method of determining the informants used the purposive sampling technique, with the informants being employees of the Karangduwur Village Government Office and the Community.

Based on the discussion on the results of the research above, the following conclusions can be drawn:

- 1. Transparency Aspect: In this aspect the implementation time is quite good but there is no direct socialization and special web to access procedures and requirements.*
- 2. Accountability Aspect: In this aspect the services at the Karangduwur Village Government Office already have service standards in accordance with existing regulations.*
- 3. Conditional Aspect: In this aspect, the Karangduwur Village Government Office has been doing quite well by maximizing the service completion process.*
- 4. Participatory Aspect: In this aspect, the Village Government has been very good in responding to inputs given by the community.*
- 5. Aspect of Equality of Rights: In this aspect, in providing services, the Karangduwur Village Government Office is very good with no discrimination.*
- 6. Aspects of the balance of rights and obligations: In this aspect, the Karangduwur Village Government has been very good at providing comfort to the community.*

The implications that can be given by the author are as follows:

- 1. It is necessary to make a web and hold special socialization related to procedures and service requirements at the Karangduwur Village Government Office.*
- 2. Increasing the active participation of the Karangduwur Village community in various activities/activities aimed at increasing knowledge of procedures and service requirements.*

Keywords: Analysis, Public Service, Karangduwur Village