

## RINGKASAN

Penelitian ini berjudul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Penetapan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis model penelitian menggunakan model analisis interaktif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pada aspek *tangibles* (bukti langsung), kerapian penampilan pegawai dalam melayani telah diterapkan. Pegawai sudah menggunakan pakaian seragam dinas sesuai dengan ketentuan. Selain itu, pegawai di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar telah menggunakan alat bantu pelayanan sesuai dengan fungsinya. Namun untuk tingkat kedisiplinan pegawai belum seluruhnya disiplin, masih ada karyawan yang datang terlambat tidak sesuai dengan jam kerja. Aspek *reliability* (kehandalan), pada aspek ini belum memberikan kepuasan bagi pengguna layanan. Hal ini terjadi karena kurang cermatnya pegawai dalam melayani masyarakat yaitu, sering terjadi kesalahan dalam penulisan surat menyurat. Selain itu, pegawai belum seluruhnya mampu dan ahli menggunakan alat bantu pelayanan berupa komputer. Ada beberapa pegawai yang kurang menguasai keahlian berkomputer sehingga menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama. Aspek *responsiveness* (respon/ketanggapan), pada aspek ini pegawai sudah melayani masyarakat dengan tepat sesuai dengan prosedur yang ada. Untuk respon keluhan pelanggan, pegawai telah merespon dan menindaklanjuti keluhan dari pengguna layanan dengan baik. Aspek *assurance* (jaminan), pada aspek ini pegawai sudah memberikan jaminan tepat waktu pelayanan kepada masyarakat. Selain itu pegawai telah memberikan kepastian biaya pelayanan, yang mana pelayanan di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar tidak dipungut biaya atau gratis. Aspek *emphaty* (empati), pada aspek ini pegawai telah mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Selain itu pegawai sudah melayani dan menghargai setiap pengguna layanan tanpa membedakan status sosial maupun ekonomi dari masyarakat. Semua masyarakat memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan rekomendasi sebagai yaitu, perlu dilakukan upaya pembinaan yang dilakukan oleh Kepala Desa Karangbanjar kepada pegawai dengan tujuan untuk memotivasi pegawai dalam upaya meningkatkan disiplin dan kinerjanya. Pimpinan Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar semestinya mempunyai sikap tegas dalam menindak pegawai yang tidak disiplin pada jam masuk kerja. Sanksi yang diberikan kepada para pegawai seharusnya dapat memberikan efek jera agar pegawai tidak melakukan pelanggaran kedisiplinan. Perlu dilakukan pelatihan komputer kepada pegawai di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar yang belum ahli dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan berupa komputer. Pelatihan ini bertujuan agar para pegawai dapat

meningkatkan keahliannya dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Sehingga dapat mempercepat proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pemerintahan Desa**

## **SUMMARY**

*This research is entitled Quality of Public Services in the Government Office of Karangbanjar Village, Bojongsari District, Purbalingga Regency. The purpose of this study was to describe and analyze the quality of public services in the Karangbanjar Village Government Office, Bojongsari District, Purbalingga Regency. The research method used is a qualitative research method. Determination of informants in this study using a purposive sampling technique. Analysis of the research model using an interactive analysis model.*

*Based on the results of the study it can be concluded that on the tangibles aspect, the neatness of the employee's appearance in serving has been implemented. Employees are wearing official uniforms in accordance with the provisions. In addition, employees at the Karangbanjar Village Government Office have used service aids according to their functions. However, for the level of employee discipline, not all of them are disciplined, there are still employees who arrive late not according to working hours. Aspects of reliability, in this aspect has not provided satisfaction for service users. This happens because of the lack of accuracy in serving the community, namely, errors often occur in writing correspondence. In addition, not all employees are capable and skilled in using service aids in the form of computers. There are some employees who lack computer skills, which causes the service time to be longer. Aspects of responsiveness, in this aspect employees have served the community properly in accordance with existing procedures. In response to customer complaints, employees have responded to and followed up complaints from service users properly. Aspects of assurance, in this aspect employees have provided timely guarantees of service to the public. In addition, employees have provided certainty about service costs, in which services at the Karangbanjar Village Government Office are free of charge or free. Aspects of empathy, in this aspect employees have prioritized the interests of service users. In addition, employees have served and appreciated every service user without discriminating against the social and economic status of the community. All people have the same right to obtain services.*

*Based on the results of the research, the researcher provides recommendations as namely, it is necessary to carry out coaching efforts carried out by the Head of Karangbanjar Village to employees with the aim of motivating employees in an effort to improve discipline and performance. The leadership of the Karangbanjar Village Government Office should have a firm attitude in taking action against employees who are not disciplined during work hours. Sanctions given to employees should be able to provide a deterrent effect so that employees do not commit disciplinary violations. It is necessary to conduct computer training for employees at the Karangbanjar Village Government Office who are not yet experts in operating service aids in the form of computers. This training aims to enable employees to improve their skills in using service tools. So that it can speed up the process of services provided to the community.*

**Keywords: Quality of Service, Public Service, Village Government**