

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan kedungbanteng Kabupaten Banyumas”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pemerintahan Desa kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif. Penetapan informan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Analisis hasil penelitian menggunakan model interaktif. Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Aspek *Tangible* (Bukti Fisik), fasilitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan belum terpenuhi dengan baik. Karena ruang tunggu terlalu sempit, belum terdapat mushola, tidak adanya kipas angin, AC ruangan rusak, serta ruang pelayanan yang masih menjadi satu ruangan dengan ruang staf. Tingkat kedisiplinan Perangkat Desa dalam pelayanan sudah cukup baik.
2. Aspek *Reliability* (Kehandalan), Prosedur di Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng sudah mengacu pada standar pelayanan publik. Meskipun tidak terdapat gambar alur tatacara kepengurusan Surat-menyurat, dalam pelayanan sudah sesuai dengan tugas bagian masing-masing (TUPOKSI).
3. Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) pelayanan pada Kantor Desa Kedungbanteng sudah baik karena kesigapan Perangkat Desa, ramah dan sopan, serta cepat tanggap dalam pelayanan dan penyelesaian masalah. Untuk prosedur pelayanan mudah dipahami dan akses informasi pada kantor Pemerintahan Desa sudah berjalan dengan semestinya.
4. Aspek *Assurance* (Jaminan) pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Karena dalam penyelesaian aduan dan keluhan dapat terselesaikan dengan cepat.
5. Aspek *Empathy* (Empati) pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng belum terpenuhi dengan baik, karena meskipun telah memberikan pelayanan yang baik dengan mendahulukan kepentingan pengguna dan tidak adanya perlakuan diskriminatif, tingkat kenyamanan dan kerapian masih kurang. Hal tersebut dibuktikan dari ruangan yang terlalu sempit, berkas yang berserakan diatas meja serta kabel yang tidak tertata dengan rapih.

Implikasi

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng, maka penulis memberikan implikasi sebagai berikut:

1. Perlu adanya penambahan tempat ibadah dan penataan ruang kerja dengan ruang pelayanan, sehingga kualitas pelayanan akan lebih baik.
2. Perlu adanya peningkatan kualitas sumberdaya Perangkat Desa melalui pendidikan formal yang lebih tinggi.
3. Perlu adanya penambahan fasilitas pendukung atau sarana dan prasarana pelayanan, seperti kipas angin atau AC, serta gambar alur tatacara pelayanan.

Kata kunci: desa, kualitas, pelayanan, pemerintahan, publik

SUMMARY

This research is entitled "Quality of Public Services at the Kedungbanteng Village Government Office, Kedungbanteng District, Banyumas Regency". This study aims to analyze and describe the Quality of Public Services at the Kedungbanteng Village Government Office, Kedungbanteng District, Banyumas Regency. The research method used is Descriptive Qualitative. Determination of informants using the Purposive Sampling method. Analysis of research results using interactive models. Based on data analysis and discussion of research results, it can be concluded as follows:

- 1. Tangible Aspects (Physical Evidence), facilities and infrastructure supporting services have not been fulfilled properly. Because the waiting room is too narrow, there is no prayer room, no fan, broken room air conditioner, and the service room is still in the same room with the staff room. The level of discipline of the Village Apparatus in the service is quite good.*
- 2. Reliability Aspect, Procedures at the Kedungbanteng Village Government Office already refer to public service standards. Although there is no picture of the flow of correspondence management procedures, in the service it is in accordance with the duties of each section (TUPOKSI).*
- 3. Responsiveness aspects of services at the Kedungbanteng Village Office are good because of the swiftness of the Village Apparatus, friendly and polite, and quick to respond in service and problem solving. For service procedures are easy to understand and access to information at the Village Government office is running properly.*
- 4. Assurance Aspects at the Kedungbanteng Village Government Office guarantee that the timeliness in the service is in accordance with what the community expects. Because in the settlement of complaints and complaints can be resolved quickly.*
- 5. The Empathy aspect at the Kedungbanteng Village Government Office has not been fulfilled properly, because even though it has provided good service by prioritizing the interests of users and the absence of discriminatory treatment, the level of comfort and tidiness is still lacking. This is evidenced by the room that is too narrow, the files scattered on the table and the cables that are not neatly arranged.*

implication

To improve the quality of public services at the Kedungbanteng Village Government Office, the author gives the following implications:

- 1. It is necessary to add places of worship and arrange work spaces with service rooms, so that the quality of service will be better.*
- 2. There is a need to improve the quality of Village Apparatus resources through higher formal education.*
- 3. It is necessary to add supporting facilities or service facilities and infrastructure, such as fans or air conditioners, as well as pictures of the flow of service procedures.*

Keywords: village, quality, service, government, public.