

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Karangaren Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Karangaren Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Karangaren Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga. Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif. Penetapan informan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Adapun analisis hasil penelitian yaitu menggunakan model analisis interaktif.

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Aspek *Tangible* (Bukti Langsung): Kebersihan dan Kenyamanan di Kantor Pemerintahan Desa Karangaren sudah cukup baik. Untuk kedisiplinan penampilan pegawai harus ditingkatkan lagi karena masih kurang kompak dan ada pegawai yang memakai sandal di jam kerja. Sarana dan prasarana untuk pelayanan sudah cukup memadai, akan tetapi masih ada fasilitas pendukung lainnya yang belum ada seperti CCTV, absen pegawai masih manual serta belum terdapat kotak kritik dan saran.
2. Aspek *Reliability* (Kehandalan): Prosedur yang ada di Kantor Pemerintahan Desa Karangaren sudah mengacu pada standar pelayanan umum meskipun ada beberapa masyarakat yang belum paham karena tidak terdapat gambar alur tata cara kepengurusan. Masih ada beberapa pegawai di Kantor Pemerintahan Desa Karangaren yang belum cukup handal dan harus dibantu oleh pegawai yang lain dalam penggunaan alat bantu seperti komputer guna menunjang mudahnya proses pelayanan kepada masyarakat.
3. Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap): Respon pegawai dalam melayani masyarakat sudah cukup baik. Cepat lambatnya proses pelayanan tergantung dari ada atau tidaknya pegawai yang melayani dan jenis pelayanan yang diminta, karena ada kalanya pegawai di bagian tata usaha tidak ada di ruangan sehingga proses pelayanan menjadi sedikit lama.
4. Aspek *Assurance* (Jaminan): Pelayanan pada Kantor Pemerintahan Desa Karangaren sudah cukup baik dengan tidak meminta biaya apapun kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik. Pegawai pada Kantor Pemerintahan Desa Karangaren bertanggung jawab atas semua pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
5. Aspek *Empathy* (Empati): Kantor Pemerintahan Desa Karangaren telah memberikan pelayanan cukup baik karena pegawai mengutamakan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Selain itu pelayanan yang dilakukan Pemerintah Desa Karangaren mendahulukan sikap sopan santun dan ramah, hal ini akan membuat citra yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan dari hasil pembahasan, maka penulis memberikan masukan-masukan dan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia, terutama ketelitian dan kecermatan pegawai dalam penggunaan alat bantu proses pelayanan melalui

pendidikan formal yang lebih tinggi atau dengan menyelenggarakan sosialisasi pengembangan IPTEK untuk Pemerintah Desa.

2. Perlu meningkatkan kedisiplinan jam kerja Pemerintah Desa untuk keefisienan waktu pelayanan dengan mengikuti kegiatan seminar dan melaksanakan pembinaan berkaitan dengan disiplin Pemerintah Desa.
3. Perlu penambahan fasilitas sarana dan prasarana layanan, misalnya *finger print* untuk absen pegawai, gambar alur tata cara pelayanan, CCTV, serta kotak kritik dan saran untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Pemerintah, Publik, Desa.

SUMMARY

This research is entitled “Quality of Public Services in Government Offices of Karangaren Village, Kutasari District, Purbalingga Regency”. This study aims to analyze and describe the quality of public services at the Karangaren Village Government Office, Kutasari District, Purbalingga Regency. This research was conducted in Karangaren Village, Kutasari District, Purbalingga Regency. The research method used is Descriptive Qualitative. Determination of informants using purposive sampling method. The analysis of the results of the research is using an interactive analysis model.

Based on data analysis and discussion of research results, it can be concluded as follows:

- 1. Tangible Aspects (Direct Evidence): Cleanliness and Comfort in the Karangaren Village Government Office is quite good. For the discipline of employee performance, it must be improved again because it is still not compact and there are employees who wear sandals during working hours. The facilities and infrastructure for services are sufficient, but t supporting facilities that do not yet exist such as CCTV, employee absences are still manual and there is no critique and suggestion box.*
- 2. Aspect of Reliability: The procedures in the Karanaren Village Government Office already refer to public service standards although there are some people who do not understand because there is no picture of the flow of management procedures. There are still several employees at the Karangaren Village Government Office who are not reliable enough and must be assisted by other employees in using assistive devices such as computers to support the ease of service to the community.*
- 3. Responsiveness Aspect: The response of employees in serving the community is quite good. The speed of the service process depends on whether or not there are employees serving and the type of service requested, because there are times when the administration staff is not in the room so the service process takes a little longer.*
- 4. Aspect of Assurance (Guarantee): Service at the Karangaren Village Government Office is good enough by not asking for any fees from the community as users of public services. Employees at the Karangaren Village Government Office are responsible for all services provided in accordance with statutory provisions.*
- 5. Empathy Aspect: The Karangaren Village Government Office has provided quite good service because employees prioritize community interests over personal interests. In addition, the services carried out by the Karangaren Village Government prioritize courtesy and friendliness, this will create a good image to the community.*

Based on the conclusions from the results of the discussion, the authors provide the following inputs and suggestions:

- 1. Improving the quality of human resources, especially the thoroughness and accuracy of employees in the use of service process aids through higher formal*

education or by organizing science and technology development socialization for Village Governments.

- 2. It is necessary to improve the discipline of the Village Government's working hours for efficiency in service time by participating in seminars and carrying out coaching related to Village Government discipline.*
- 3. Need to add service facilities and infrastructure, for example finger prints for employee absences, pictures of service procedures, CCTV, as well as boxes of criticism and suggestions for improving the quality of public services.*

Keywords: Quality, Service, Government, Public, Village.