

RINGKASAN

Skripsi ini berjudul ; “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintah Desa Windunegara Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas”. Tujuan penelitian untuk menganalisis dan mendiskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintah Desa Windunegara Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan penentuan informan menggunakan metode *purposive sampling*. Adapun analisis hasil penelitian yaitu menggunakan model intraktif.

Berdasarkan analisis data dan pembahasan Hasil penelitian ini dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. *Tangibility* (bukti fisik)
Ketersediaan sarana prasarana dan kemudahan dalam proses pelayanan pada kantor pemerintah desa windunegara sudah cukup baik tetapi masih ada kekurangan pada fasilitas ruang tunggu pelayanan berupa kursi tunggu, serta kurangnya almari pada ruang arsip yang menimbulkan tidak rapinya pengarsipan di karnakan kurangnya tempat penyimpanan..
2. *Reability* (kehandalan)
Pegawai Pemerintah Desa Windunegara Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas dalam memberikan pelayanan dengan baik, cermat dan teliti, mampu mengoprasikan alat bantu pelayanan, serta cukup ahli dalam mempergunakanya.
3. *Responsiviness*
Melayani masyarakat dengan membrikan respon dengan baik, tepat dan cermat. Baik dari apa yang menjadi kebutuhan pemohon ataupun dari konplain yang disampaikan masyarakat, senga tetap terciptanya pelayanan yang tepat dan cermat
4. *Assurance*
segala jenis pelayana tidak di pungut biaya (gratis), perangkat dalam memberikan jaminan tepat waktu di tunjukan dengan kedisiplinan, kecermatan, dan ketanggapan pelayanann serta memberikan pemahaman tentang waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan berkas dari pemohon
5. *Empathy*
sikap perangkat dalam menunjukan sikap bahwa dirinya mendaulukan kepentingan pemohon dengan bertindak cepat, cekatan , dalam memberikan pelayaan, menghargai pemohon dengan memberikan sikap yang baik seperti sopan, santun, dan ramah, tidak melakukan deskriminatif (membeda-bedakan) pemohon peyanan dengan menerapkan budaya antri serta bersikap netral dan professional.

Kata kunci : kualitas, pelayanan, publik

SUMMARY

This thesis is entitled; "Quality of Public Services at the Windunegara Village Government Office, Wangon District, Banyumas Regency." The research objective was to analyze and describe the quality of public services at the Windunegara Village Government Office, Wangon District, Banyumas Regency. This research uses a qualitative approach by determining informants using the purposive sampling method. The analysis of research results uses an interactive model.

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

1. Tangibility (physical evidence)

The availability of infrastructure and facilities in the service process at the Windunegara village government office is quite good, but there are still deficiencies in the service waiting room facilities in the form of waiting chairs, as well as a lack of cupboards in the archive room which causes untidy filing due to a lack of storage space.

2. Reability (reliability)

Employees of the Windunegara Village Government, Wangon District, Banyumas Regency in providing good, careful and thorough services, are able to operate service aids, and are quite skilled at using them.

3. Responsiveness

Serve the community by providing responses well, precisely and carefully. Both from what the applicant needs or from the complaints submitted by the public, it remains to create an appropriate and thorough service

4. Assurance

all types of services are free of charge (free of charge), the tools for providing timely guarantees are demonstrated with discipline, accuracy, and service responsiveness and provide an understanding of the time needed to complete the file from the applicant

5. Empathy

device attitude in showing the attitude that he prioritizes the interests of the applicant by acting quickly, deftly, in providing services, respecting the applicant by providing good attitudes such as being polite, polite and friendly, not discriminating (discriminating) service applicants by implementing a queuing culture and be neutral and professional.

Keywords: quality, service, public