

ABSTRAK

JIHAN LUHDYAH DWI KUMALA PALASARAH 2023. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SIDOREJO, KECAMATAN PONGGOK KABUPATEN BLITAR.

Pembimbing I : Dr. Teguh Pramon, M.Si

Pembimbing II : Drs. Djoko Susanto, M.Si

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa, serta pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam kegiatan pelayanan publik pemerintah menganut Pasal 1 Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan public yang berisikan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Sama halnya yang harus dilakukan oleh pegawai Kantor Desa Sidorejo harus dapat memberikan sebuah pelayanan yang memuaskan dan dapat diterima baik oleh masyarakat. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sidorejo serta faktor pendukung dan penghambatnya. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara serta dokumentasi. Teknik analisis data ini menggunakan teori Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016:246). Hasil penelitian berdasarkan indikator Kotler dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017:65) tentang indikator kualitas pelayanan yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*. Dengan layanan publik yang berkualitas dapat mendorong pelaksanaan untuk membentuk sistem pemerintahan yang bermutu. Selain itu kualitas layanan publik yang baik dapat menumbuhkan kepuasan kepada masyarakat dalam layanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan, Standart Pelayanan

ABSTRACT

JIHAN LUHDYAH DWI KUMALA PALASARAH 2023. QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN SIDOREJO VILLAGE OFFICE, PONGGOK DISTRICT, BLITAR DISTRICT.

Advisor I : Dr. Teguh Pramon, M.Si

Advisor II : Drs. Djoko Susanto, M.Si

The implementation of public services is the government's effort to fulfill the basic needs and rights of every citizen for goods, services, and administrative services that have been provided by public service providers. In public service activities, the government adheres to Article 1 of Law No. 25 of 2009 concerning public services which contains the fulfillment of service needs in accordance with statutory regulations. Quality public services or what is commonly referred to as excellent service is the best service that meets service quality standards. Similarly, what must be done by employees of the Sidorejo Village Office must be able to provide a service that is satisfactory and acceptable to the community. This study aims to determine the quality of public services at the Sidorejo Village Office and its supporting and inhibiting factors. Data collection techniques include observation, interviews and documentation. This data analysis technique uses the theory of Miles and Huberman in Sugiyono (2016: 246). The results of the research are based on Kotler indicators in Arni Purwani and Rahma Wahdiniwaty (2017:65) regarding service quality indicators namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles. . Quality public services can encourage implementation to form a quality government system. In addition, good quality public services can foster satisfaction with the community in the services provided.

Keywords: Public Service Quality, Service, Service Standart