

SARI

Primadesa, Aini Putri. 2010. *Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Beran Kecamatan Kepil Kabupaten Wonosobo*. Skripsi, Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: I. Drs.Sunarto, M.Si, II. Drs. Setiajid, M.Si. Hal: 188.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pemerintahan Desa.

Pelayanan Publik merupakan tugas dan fungsi utama Pemerintah Daerah. Hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas utama pemerintah secara umum, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan yang penulis kemukakan adalah bagaimana cakupan dan pelaksanaan pelayanan publik?, bagaimana persepsi masyarakat serta faktor-faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Pemerintahan Desa Beran Kecamatan Kepil Kabupaten Wonosobo?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui cakupan dan pelaksanaan pelayanan publik, persepsi masyarakat serta untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Pemerintahan Desa Beran Kecamatan Kepil Kabupaten Wonosobo.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah metode wawancara, observasi, dan metode dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Kantor Pemerintahan Desa Beran Kecamatan Kepil Kabupaten Wonosobo kurang sesuai dengan standar pelayanan, karena kurangnya kedisiplinan aparat, sarana dan prasarana yang tersedia masih sangat terbatas, penyelenggara pelayanan tidak sesuai dengan kompetensi dari masing-masing jabatan, masyarakat takut untuk mengungkapkan keluhannya.

Simpulan menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Kantor Pemerintahan Desa Beran Kecamatan Kepil Kabupaten Wonosobo kurang sesuai dengan standar pelayanan. Saran yang dikemukakan adalah melakukan evaluasi, dengan memberikan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, mudah dan murah guna mewujudkan kesejahteraan bersama, transparan dalam memberikan pelayanan, melakukan penambahan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan, seluruh pegawai senantiasa harus meningkatkan kedisiplinan waktu dan disiplin kerja.