

ABSTRAK

Mewujudkan pelayanan publik yang prima merupakan kewajiban setiap instansi pemerintah dalam rangka menjalankan pemerintahannya, salah satunya ialah pemerintah desa. Pelaksanaan pelayanan publik harus didasarkan pada asas penyelenggaraan pelayanan publik yang terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai penyelenggara pemerintahan desa maka perangkat desa memiliki kewajiban untuk memahami asas tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman Perangkat Desa Sidomulyo terhadap asas penyelenggaraan pelayanan publik dan kaitannya dengan perwujudan pelayanan publik yang prima.

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Jenis data yang digunakan ialah data primer dan data sekunder dengan metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung dan wawancara serta didukung studi kepustakaan.

Temuan dalam penelitian ini berupa, pertama tingkat pemahaman Perangkat Desa Sidomulyo terhadap asas penyelenggaraan pelayanan publik berada pada tingkat mada, hal tersebut dapat diketahui dengan terpenuhinya 2 dari 3 indikator pemahaman yakni menerjemahkan dan menafsirkan. Kedua, tingkat pemahaman Perangkat Desa Sidomulyo terhadap asas penyelenggaraan pelayanan publik berpengaruh terhadap perwujudan pelayanan prima. Ketiga, perwujudan pelayanan prima dapat dilihat dari terpenuhinya kompetensi A6 dalam pelayanan prima sebuah organisasi. Hasil dari penelitian ini menyarankan: (1) meningkatkan pemahaman Perangkat Desa terhadap asas penyelenggaraan pelayanan publik, (2) mempelajari dasar pelayanan prima dan mengimplementasikannya, (3) meningkatkan peranan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan (4) meningkatkan kompetensi pegawai.

Kata kunci : Perangkat Desa Sidomulyo, Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan Prima.

ABSTRACT

Realizing excellent public services is the obligation of every government institution in order to run its government, one of which is the village government. The implementation of public services must be based in the principle of public service which is contained in Article 4 of Law No. 25 of 2009 on Public Service. As the organizer of the village government, the village apparatus has an obligation to understand those principles. The aims of this research is to find out the level of understanding of Sidomulyo Village Apparatus on the principle of public services and its relation to the realization of excellent public services.

This research uses qualitative method with empirical juridical approach and descriptive analytical research specifications. The types of data used are primary data and secondary data with data collection methods through direct observation and interviews and supported by literature studies.

The findings in this study are; 1) level of understanding Sidomulyo Village Apparatus to the principle of public service in the middle level, it can be known by the fulfillment of 2 of 3 indicators of understanding, namely translating and interpreting. 2) the level of understanding of Sidomulyo Village Apparatus on the principle of public service has effect on the realization excellent service. 3) the realization of excellent service can be seen from the fulfillment of A6 competence in the excellent service of an organization. The result of this research suggest; 1) improve the understanding of village apparatus to the principle of public service implementation. 2) village apparatus must learn the basis of excellent service and implement it. 3) increase the role of the community in the implementation of public services and 4) improve employee competence.

Keywords: Sidomulyo Village Apparatus, The Principle of Public Service, Excellent Service