

ABSTRAK

ADITA LULUK SRI UTARI, NIM. 201911054. KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN KARANGANYAR. (Studi Kasus Pelayanan Pencairan Dana Desa) Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Surakarta. 2021.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan pencairan dana desa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka Validasi data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar dengan produktivitas melayani masyarakat sudah cukup baik. (2) Kualitas pegawai dalam melakukan pelayanan dan kedisiplinan sudah tercapai. (3) Responsivitas pegawai dalam menangani keluhan masyarakat cukup baik. (4) Responsibilitas kemampuan petugas kurang efektif masih, sering dijumpai dalam proses pelayanan dengan dengan peraturan yang ada belum cukup baik. (5) Akuntabilitas pegawai dalam memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat belum cukup baik. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia dan kelengkapan administrasi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik pada pencairan dana desa.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan Publik dan Dana Desa.