

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “**Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Desa Kurup Kecamatan Lubuk Batang Kabupaten Ogan Komering Ulu**”. Penelitian ini dilatar belakangi oleh pelayanan publik yang terdapat di kantor desa. Adapun kegunaan dan tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis pelaksanaan serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Kurup Kecamatan Lubuk Batang Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan kunci dalam penelitian ini adalah kepala desa, sedangkan informan pendukungnya yaitu sekrestaris desa, dan kasi pemerintahan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Dengan menggunakan teknik analisis data reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Kurup Kecamatan Lubuk Batang Kabupaten Ogan Komering Ulu, dengan indikator instruksi, koordinasi, motivasi dan pengarahan sudah baik sesuai dengan aturan dan undang-undang pelayanan publik yang berlaku. Hal tersebut juga didukung oleh hubungan yang baik antara kepala desa dan pegawai kantor desa. Selanjutnya, Faktor pendukung dalam penelitian ini berupa faktor hukum, faktor aparatur pemerintah dan faktor masyarakat. Sementara itu, faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik tersebut adalah belum tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, lingkungan fisik kantor yang harus diperbaiki lagi, jam kerja yang terlalu cepat serta kurang disiplinnya pegawai. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Kurup Kecamatan Lubuk Batang Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah baik hal tersebut dapat dilihat dari kinerja pegawai itu artinya kepala desa sudah melaksanakan tugasnya dengan baik.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

*This research is entitled " **Implementation of Public Services at the Kurup Village Offi, Lubuk Batang District, Ogan Komering Ulu Regency** ". This research is motivated by public services in the village office. The uses and objectives of this study are to analyze the implementation and to find out the supporting and inhibiting factors for implementing public services at the Kurup Village Office, Lubuk Batang District, Ogan Komering Ulu Regency.*

This study used descriptive qualitative method. The key informants in this study were the village head, while the supporting informants were the village secretary, and the head of government. Data collection techniques used in this study were interviews, observation and documentation. By using data analysis techniques of data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of this study indicate that the implementation of public services at the Kurup Village office, Lubuk Batang District, Ogan Komering Ulu Regency, with indicators of instruction, coordination, motivation and direction is good in accordance with applicable public service rules and laws. This is also supported by a good relationship between the village head and village office employees. Furthermore, the supporting factors in this study are legal factors, government apparatus factors and community factors. Meanwhile, the inhibiting factors for the implementation of these public services are the unavailability of adequate facilities and infrastructure, the physical office environment that must be improved again, working hours that are too fast and the lack of discipline of employees. Based on the results of interviews, observations and documentation that researchers have done, it can be concluded that the implementation of public services at the Kurup Village Office, Lubuk Batang District, Ogan Komering Ulu Regency is good, it can be seen from the employee's performance, meaning that the village head has carried out his duties well.

Keywords: Implementation, Public Service