

ABSTRAK

Lestari, Puji, 2014. “Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik (Study Kasus di Desa Ngrandu Kecamatan Kauman Kabupaten Ponorogo tahun 2014)”. Skripsi, Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
Pembimbing (I) Ardhana Januar, S. Ap, M. Kp.
Pembimbing (II) Drs. Mahmud Isro’I, M.Pd.

Kata Kunci : Masyarakat, Kinerja Aparatur Pemerintah Desa, Pelayanan Publik

Peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan prioritas perlu adanya kejelasan prosedur pelayanan publik, adanya transparansi biaya, adanya kepastian waktu penyelesaian urusan, penyelesaian urusan sesuai dengan yang dikehendaki, adanya bukti tanda terima yang diberikan, kejelasan dalam persyaratan teknis dan administratif, perlu adanya kemudahan akses, serta adanya UU mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sehingga pelayanan publik dapat ditingkatkan dikarenakan ada standar minimalnya.

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan publik dan Faktor apa saja yang mempengaruhi Persepsi masyarakat terhadap kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan Pelayanan Publik di Desa Ngrandu Kecamatan Kauman Kabupaten Ponorogo tahun 2014?

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan publik dan mengetahui Faktor - faktor yang mempengaruhi Persepsi masyarakat terhadap kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan Pelayanan Publik di Desa Ngrandu Kecamatan Kauman Kabupaten Ponorogo tahun 2014.jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yang di fokuskan bagaimana Persepsi masyarakat terhadap kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan publik.

Hasil penelitian ini adalah Persepsi masyarakat terhadap kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan publik di Desa Ngrandu Kecamatan Kauman Kabupaten Ponorogo masih perlu di tingkatkan dan di perbaiki. namun keluhan – keluhan yang di rasakan masyarakat adalah mengenai kedisiplinan , SDM, sarana prasarana, komunikasi dan informasi dari Aparatur Pemerintah Desa. keluhan tersebut lalu di sampaikan kepada ketua RT dan BPD. Sebagai penyalur aspirasi masyarakat, BPD lalu menyalurkan aspirasi tersebut kepada Pemerintah Desa untuk mencari solusi bersama supaya penyelenggaraan pemerintahan desa dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Dengan demikian, persepsi masyarakat terhadap kinerja Aparatur Pemerintah Desa Ngrandu masih kurang memuaskan. maka saran yang dapat peneliti berikan adalah supaya Kedisiplinan, SDM, sarana prasarana, komunikasi dan informasi harus di tingkatkan oleh Aparatur Pemerintah Desa supaya Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat berjalan dengan baik.

ABSTRACT

Lestari, Puji, 2014 "Public Perceptions of Administrative Performance Against Village Government in Providing Public Services (Case Study in District of Village Ngrandu Kauman Ponorogo 2014)". Thesis, Pancasila and Citizenship Education, Faculty of Teacher Training and Educational Sciences, University of Muhammadiyah Ponorogo.

Advisor : Ardhana Januar, S. Ap, M. Kp.
Co – Advisor : Drs. Mahmud Isro'I, M.Pd.

Keywords: People, Performance Apparatus Village Government, Public Services
Public perception of the performance of the Village Government

Improved public service delivery can be done with a priority need for clarity of public service procedures, lack of transparency of cost, lack of certainty completion time affairs, settlement of affairs accordance with the desired, any receipt given, clarity in the technical and administrative requirements, the need for ease of access, as well as the law relating to the provision of public services so that public services can be improved because there are minimum standards.

To determine the public's perception of the performance of descriptive Apparatus Village Government In providing public services the village, we propose the following problem: How is the public perception of the performance of the apparatus Village Government in delivering public services and the factors that influence people's perceptions of the performance of Administrative Village Government in providing Public Service in the Village District of Kauman Ngrandu Ponorogo 2014?

This study aimed to determine the public's perception of the performance of the apparatus Village Government in delivering public services and determine factors - factors which affect public perception of the performance of Administrative Village Government in delivering public services in the Village District of Kauman Ngrandu Ponorogo 2014 this type of research is the study qualitative, which focused on the performance of the public perception of how the Village Government Apparatus in delivering public services.

Results of this study was Public perception of the performance of the Village Government Apparatus in delivering public services in the Village District of Kauman Ngrandu Ponorogo is good enough. but complaints - complaints in the community feel is about discipline, human resources, infrastructure, communication and information from the Village Government Reform. The complaint then conveyed to RT and BPD. As the voice of the people, the BPD and the aspiration channel to the village government to find solutions together so that the village administration can function properly.

Thus, the public perception of the performance of the Village Government Apparatus Ngrandu already good enough. the suggestion that researchers can give is that discipline, human resources, infrastructure, communication and information should be improved by the village government so Apparatus Providing Public Services