

ABSTRAK

Standar Pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni adalah Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya Pelayanan, Dasar Hukum Pelayanan, dan Sarana Prasarana Pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan harus memiliki standard dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Standar Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Desa Sukaraja yang berlokasi di Kecamatan Cibugel Kabupaten Sumedang. Pemilihan tempat dan lokasi penelitian dengan alasan yaitu peneliti ingin mengetahui kasus pelayanan KK di instansi tersebut. Jenis penelitian kualitatif dengan sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Informan penelitian terdiri atas Kepala Dinas, pegawai dan masyarakat yang menggunakan pelayanan KK. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan pedoman wawancara serta Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi

Hasil penelitian, Standar Pelayanan Publik sudah diterapkan dengan baik, Prosedur pelayanan yang telah sesuai dengan ketentuan yang ada, dan tidak ada biaya atau pungutan liar. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah bahwa masih perlu pembenahan dalam menjalankan prinsip Standar dengan baik, masih ada keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan seperti sering mati lampu, fasilitas ruangan yang masih kurang

Kata Kunci : Standar Pelayanan Publik

ABSTRACT

Service standard is a measure that is applied in the implementation of services that must be obeyed by the service provider and or recipient. The service standards are Service Procedures, Service Time, Service Fees, Legal Basis for Service, and Service Facilities. Every service provider must have a standard and be published as a guarantee certainty for service recipients.

This study aims to determine the Public Service Standards in Managing Family Cards at the Sukaraja Village Office located in Cibugel District, Sumedang Regency. Selection of place and location research with the reason that researchers want to know the case of KK services in the agency. Types of qualitative research with data sources consisting of data primary and secondary data. The research informants consisted of the Head of Service, employees and people who use KK services. Data collection technique using observation and interview guidelines as well as data analysis techniques including data reduction, data presentation and verification

The results of the study, Public Service Standards have been implemented properly, service procedures are in accordance with existing provisions, and there are no fees or extortion. The conclusion in this study is that it is still necessary to improvements in implementing the Standard principles well, there are still limitations service support facilities such as frequent blackouts, room facilities that are still not enough .

Keywords: Public Service Standard

RINGKASAN

Standar Pelayanan mangrupa ukuran anu diterapkeun dina palaksanaan pelayanan anu kudu diturut ku panyadia jasa jeung atawa panarima. Standar pelayanan nyaéta Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya Pelayanan, Dasar Hukum Pelayanan, sareng Sarana Infrastruktur Pelayanan. Unggal panyadia layanan kudu boga standar sarta diterbitkeun salaku jaminan kapastian pikeun panarima jasa.

Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun mikanyaho Standar Pelayanan Publik dina Pengelolaan Kartu Keluarga di Kantor Désa Sukaraja anu aya di Kacamatan Cibugel Kabupatén Sumedang. Pamilihan tempat jeung lokasi panalungtikan didasaran ku alesan panalungtik hayang nyaho ngeunaan pasualan pelayanan KB di éta lembaga. Ieu jenis panalungtikan kualitatif kalayan sumber data anu diwangun ku data primer jeung data sekunder. Informan panalungtikan nya éta Kepala Dinas, karyawan jeung jalma anu ngagunakeun jasa KB. Téhnik ngumpulkeun data ngagunakeun pedoman observasi jeung wawancara ogé téhnik analisis data ngawengku réduksi data, penyajian data jeung verifikasi.

Hasil panalungtikan nuduhkeun yén Standar Pelayanan Publik geus dilaksanakeun kalawan bener, prosedur pelayanan geus luyu jeung aturan anu aya, sarta henteu aya waragad. atawa extortion. Kacindekan dina ieu panalungtikan téh masih kénéh perlu perbaikan dina ngalaksanakeun prinsip Standar ogé, masih aya watesan fasilitas pendukung layanan sapertos sering pareum, fasilitas kamar kénéh teu cukup.