

**ABSTRAK****PERSEPSI MASYARAKAT DAN APARAT TENTANG KINERJA  
PENYELENGGARA LAYANAN DI PEMERINTAH DAERAH**

(Studi Kasus pada Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas)

**Farah Rihhadatul ‘Aisy**

**Universitas Jenderal Soedirman**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Penyelenggara Layanan Publik dilihat dari Persepsi Masyarakat dan Persepsi Aparat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan berdasarkan populasi yaitu menggunakan Non-probability Sampling dengan metode purposive sampling. Responden penelitian ini adalah Aparat kantor kecamatan dan masyarakat sebanyak 5 sampel

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara yang mendalam terhadap responden. Teknik analisis data menggunakan teori dari Miles dan Huberman yaitu dengan mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan.

**Kata Kunci : Kinerja SDM, Persepsi Masyarakat, Persepsi Aparat**