

ABSTRAKSI

NAMA : DIAN WULANSARI
NIM : D2B604077
JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PELAYANAN KTP PADA KECAMATAN NGALIYAN KOTA SEMARANG)
JURUSAN/PS : ILMU PEMERINTAHAN/STRATA-1

Pelayanan publik memiliki tugas memberikan pelayanan umum yang bersifat rutin kepada masyarakat seperti memberikan perijinan penbuat dokumen, perlindungan, pemeliharaan fasilitas, kesehatan, dan penyediaan jaminan keamanan bagi penduduk. Kualitas pelayanan publik yang diberikan akan menentukan tingkat kepuasan masyarakat penerima pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan mengukur besarnya kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP dan tingkat kepuasan yang diperoleh masyarakat.

Penelitian ini mengikutsertakan 50 subyek yaitu masyarakat yang melakukan pengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di wilayah Kecamatan Ngaliyan yang diambil adalah masyarakat yang secara kebetulan ditemui sedang melakukan pembuatan KTP. Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah berupa kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan diagram Kartesius yang menampilkan kinerja dan kepentingan dari atribut pelayan yang diberikan.

Dari analisis data yang diberikan diperoleh hasil bahwa secara umum diperoleh adanya tindakan pelayanan publik yang cukup baik dengan rata-rata kinerja sebesar 2,53 atribut pelayanan yang harus diprioritaskan dalam hal ini adalah : Penyelesaian KTP sesuai dengan yang dijanjikan, biaya yang murah, petugas bertidak adil dan tidak membeda-bedakan. Atribut pelayanan yang harus dipertahankan dalam hal ini adalah : Ketepatan jam buka pelayanan, pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit, pemberian informasi yang jelas, alat dan fasilitas yang memadai. Atribut pelayanan yang harus ditingkatkan namun dengan prioritas rendah dalam hal ini adalah : Ketanggapan petugas dalamanggapi keluhan, sikap petugas dalam melayani masyarakat, hubungan komunikasi antara petugas dengan masyarakat, perlakuan sama pada satu dengan yang lain, tanggung jawab terhadap keamanan, Kenyamanan ruang tunggu. Atribut pelayanan yang cukup berlebihan adalah sebagai berikut : Petugas selalu menanggapi jika masyarakat membutuhkan pelayanan, penataan interior dan eksterior, dan penampilan petugas kecamatan.

Semarang, Juni 2010
Dosen Pembimbing I

Drs. Priyatno Harsasto, MA
NIP. 19610621 198703 1 001