

ABTRAKSI

NAMA : ARYO WIROPAWENANG
NIM : D2B604068
JUDUL : TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KTP (STUDI PENELITIAN DI KANTOR KECAMATAN KEPANJEN KIDUL KOTA BLORA)
JURUSAN/PS : ILMU PEMERINTAHAN/STRATA-1

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tujuan utama bagi pemerintah daerah dalam melayani dan membina masyarakat. Sehingga pembenahan dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi harapan yg besar buat masyarakat. Untuk itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, terutama pada kualitas pelayanan KTP.

Melalui metode deskriptif kuantitatif, telah mampu mengungkap kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blora dengan didukung data lapangan maupun kepustakaan. Dinilai juga bahwa dengan semakin tingginya angka mobilitas penduduk, maka prosedur pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat adalah tipe pelayanan yang efektif, mempunyai kejelasan, transparan dan fleksibilitas dalam pelaksanaannya.

Diukur dari aspek Responsivitas, Prosedur Pelayanan dan Tingkat kepuasan, maka pelayanan KTP tersebut dinilai perlu untuk lebih ditingkat dalam hal kinerja pelayanan dan pembinaannya. Indikator tinggi rendahnya kepuasan terhadap pelayanan dan dengan analisis data diatas menjadi masukan yang berharga dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk kedepannya, terutama pelayanan KTP.

Untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan, dalam pelayanan publik yang berujung pada tingkat kepuasan masyarakat, maka perlu memperhatikan indikator ukurannya. Waktu dan biaya merupakan hal utama untuk membenahi kwalitaas pelayanan, misalnya tidak diperlukan waktu yang terlalu lama dalam pengurusan KTP, demikian juga pada biaya, agar dihindari penggunaan biaya yang besar. Dengan seperti itu diharapkan kualitas pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Semarang, 14 Juni 2010
Dosen Pembimbing I

Dra. Sulistyowati, M.Si
NIP. 19570509 198303 2 001