

ABSTRAKSI

NAMA : NURI LAKSONO
NIM : D2B303088
JUDUL : **PANDANGAN SANTRI PONDOK PESANTREN
FUTUHIYYAH MRANGGEN DEMAK
TERHADAP PARTAI POLITIK BERBASIS
NAHDLATUL ULAMA (NU)**
JURUSAN/PS : **ILMU PEMERINTAHAN/STRATA-1**

Pelayanan publik saat ini sering diperbincangkan oleh masyarakat. Karena pelayanan publik bersentuhan langsung dengan kepentingan masyarakat. Pekerja mereka nuansa dengan taruhan nama baik pemerintah kota Semarang khususnya dinas pasar kota Semarang. Karena pekerjaan ini bersentuhan secara langsung antara pemerintah dengan masyarakat maka pekerjaan ini sesungguhnya sangat berat.

Pelayanan merupakan tindakan yang apabila dilakukan sesuai dengan keinginan orang yang dilayani maka akan menimbulkan rasa puas dan sebaliknya jika dilakukan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh yang dilayani maka akan menimbulkan kritik. Karena pada dasarnya pelayanan adalah menjual jasa.

Seberapa besar masyarakat puas terhadap pelayanan publik akan menjadi tolok ukur bagi keberhasilan pekerja jasa. Dalam hal ini adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas pasar kepada masyarakat dan pedagang. Tolok ukur itu akhirnya menjadi parameter tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pasar Bulu Semarang.

Penilaian masyarakat yang satu dengan yang lainnya pasti berbeda. Satu orang menilai puas yang lainnya akan menilai tidak puas. Oleh karena itu kepuasan itu tidak bisa dilihat dari satu sisi saja. Masyarakat tidak bisa hanya mengatakan tidak puas tanpa didasari oleh alasan-alasan yang kuat.

Kata kunci : *pelayanan publik, kepuasan*

Semarang, 10 Maret 2009
Dosen Pembimbing

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