

SINOPSIS

Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah kelurahan GedongKiwo Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta adalah administrasi kependudukan, meliputi; pelayanan Kartu Tanda Penduduk, Keterangan masuk/pindah penduduk, Keterangan kelahiran/kematian. Pelayanan publik yang sering diminta di Kelurahan GedongKiwo, yaitu pelayanan Kartu Tanda Penduduk. Pelayanan ini sering dirasakan oleh masyarakat, sehingga aparat pemerintah kelurahan dituntut untuk dapat bekerja secara efektif karena kualitas dari pelayanan ini selalu dapat perhatian dari masyarakat sebagai pelanggan. Dalam kenyataannya masih banyak keluhan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan aparat dalam pemberian pelayanan publik. Untuk itulah judul penelitian yang di ambil penulis adalah "Kualitas Pelayanan Aparat Kelurahan GedongKiwo Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta Dalam Pemberian Pelayanan Publik Tahun 2006-2007". Permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan aparat dalam pemberian pelayanan publik.

Berdasarkan permasalahan yang diajukan dalam penelitian yang menitik beratkan tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan aparat kelurahan dalam pemberian pelayanan public, maka penelitian ini digolongkan jenis penelitian survey. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada masyarakat secara Aksidental (Accidental) dan melakukan wawancara kepada sejumlah aparat yang dianggap mewakili dalam bidangnya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi.

Pelayanan public di Kelurahan merupakan pelayanan administrasi kependudukan. Sebagai landasan hukumnya adalah Peraturan Daerah Nomor 30 Tahun 2005 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan, dan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2001 Tentang Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan public di Kelurahan GedongKiwo sudah dikatakan berjalan baik. Berdasarkan variable Kualitas Pelayanan yang penulis gunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan aparat dalam pemberian pelayanan public yang dapat dilihat dari skor rata-rata jawaban responden yaitu 3,13 yang termasuk kategori "Cukup Baik". Walaupun ada beberapa hal yang harus diperbaiki diantaranya: Masih kurangnya jumlah sarana penunjang pelayanan yang membuat lamanya waktu pengurusan dalam pelayanan, serta kurang dilibatkannya masyarakat dalam pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian telah dilakukan maka ada beberapa hal yang masih harus diperbaiki oleh aparat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat diantaranya, penambahan sarana dan prasarana perkantoran terutama computer yang berguna untuk mendukung operasional pegawai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dan melibatkan masyarakat dalam pengukuran tingkat kepuasan pelanggan selaku konsumen supaya dapat mengetahui kebutuhan yang diinginkan masyarakat pada masa mendatang.