

Penerapan Dimensi Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Boyolali

TITIK UMIYATUN

17130255

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Boyolali Kabupaten Boyolali, (2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Boyolali Kabupaten Boyolali. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Boyolali Kabupaten Boyolali sudah diterapkan dimensi Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty beserta indikatornya. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Boyolali Kabupaten Boyolali adalah kurangnya sumber daya pegawai baik dalam jumlah maupun keahliannya, dan anggaran yang kurang Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain untuk memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas yang cukup memadai seperti adanya pendingin ruangan (AC), televisi, dispenser, ruang tunggu yang cukup luas, toilet dan mushola.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Faktor, Pendukung, Penghambat