

ABSTRAK

Agnes Monica Cecilya, Nim 201911055, Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo. (Skripsi). Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Surakarta. 2021.

Pelayanan publik merupakan unsur penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun. Kantor Kecamatan Polokarto merupakan salah satu ujung tombak pelayanan masyarakat yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum memadai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, faktor pendukung dan faktor penghambat di Kecamatan Polokarto. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini dipilih secara purposive sampling dengan informan penelitian adalah Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Seksi Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Polokarto Kabupaten Sukoharjo dan dari masyarakat pengguna pelayanan. Teknik pengumpulan data menggunakan cara observasi dan wawancara langsung kepada informan dengan menggunakan bantuan kuisioner. Hasil penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Polokarto sudah menerapkan dimensi tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, akan tetapi masih ada beberapa indikator yang berjalan belum sesuai dengan harapan masyarakat seperti indikator kenyamanan proses pelayanan publik (33%), alat bantu pelayanan publik (47%) pada dimensi tangible serta Indikator kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu (13%) pada dimensi reliability. Kepemimpinan, hubungan kerja yang terjalin dengan baik, serta kondisi wilayah yang strategis menjadi faktor pendukung pelayanan publik di Kecamatan Polokarto. Sumber daya pegawai yang masih kurang, keterampilan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu yang kurang serta minimnya fasilitas menjadi faktor penghambat dalam pelayanan publik yang dilakukan di Kecamatan Polokarto. Perlu adanya peningkatan dalam jumlah sarana dan prasarana serta pengadaan pelatihan aparatur publik yang belum mampu mengoperasikan alat bantu agar mendukung dalam proses percepatan pelayanan publik kepada masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Kecamatan Polokarto