

Analisis tentang kualitas layanan masyarakat di kantor Kecamatan Teluknaga Kabupaten Tangerang

Muhammad Amin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109315&lokasi=lokal>

Abstrak

Mutu pelayanan pada sektor publik hingga saat ini masih perlu peningkatan dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat. Aparatur pemerintah daerah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan jasa. Dalam hubungannya dengan hal tersebut peranan kantor Kecamatan Teluknaga sebagai perangkat daerah Kabupaten Tangerang merupakan organisasi pemerintah daerah yang banyak memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal utama yang perlu mendapatkan perhatian dari Pemda adalah berbagai hal yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Penelitian Analisis Tentang Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Teluknaga merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Kajian utama dalam penelitian ini adalah menitikberatkan kepada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Teluknaga. Dalam menentukan hubungan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dengan kualitas pelayanan dilakukan analisis distribusi frekuensi, korelasi nonparametrik Spearman's rho sejumlah faktor yang diperkirakan mempengaruhinya, meliputi: Organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan, penghargaan dan pengakuan, Serta dari dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian berdasarkan scatterplot.

Hasil penelitian menunjukkan: terdapat hubungan sangat nyata 1 signifikan arah positif dengan tingkat hubungan sedang antara organisasi dengan kualitas pelayanan dan pengaruh organisasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 35,5%. Terdapat hubungan sangat nyata 1 signifikan arah positif dengan tingkat hubungan sedang antara kepemimpinan dengan kualitas pelayanan dan pengaruh Kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan sebesar 30,2%.

Terdapat korelasi sangat nyata 1 signifikan arah positif dengan tingkat hubungan sedang antara kemampuan dan keterampilan dengan kualitas pelayanan dan pengaruh kemampuan dan keterampilan terhadap kualitas pelayanan sebesar 35,2%. Terdapat korelasi sangat nyata 1 signifikan arah positif dengan tingkat hubungan sedang antara penghargaan dan pengakuan dengan kualitas pelayanan dan pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 34,8%. Secara bersama-sama terdapat hubungan sangat nyata positif dengan tingkat hubungan sedang dan terdapat pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan sebesar 28,2%. Berdasarkan hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, disarankan untuk meningkatkan dan menyempurnakan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang memberi pengaruh tinggi terhadap kualitas pelayanan masyarakat serta meningkatkan faktor-faktor yang menjadi pertimbangan masyarakat sebagai penerima layanan di Kantor Kecamatan Teluknaga Kabupaten Tangerang.

So far public service quality still need to improve and orient to satisfaction of public apparatus of district government should give service so as well as possible which oriented to need and satisfaction of service receiver that can improve competition power in giving merit service. In relating with this matter the role of office of Teluknaga Sub district as unit of Tangerang District as region government organization which giving service to public. The main matter which needs concern from region government is any kinds of matter in giving prima service to public as representative obligation of government apparatus as government employee. Research analyze quality of public service in the office of sub district Teluknaga is descriptive quantitative research. The main study of this research is focus at any kinds of factor of analyze which influence quality of public service in the office of Teluknaga Subdistrict Tangerang District. In identifying relation of factors which influence service quality with service quality be done analyze frequency distribution, non-parametric corellation spearman's rho, number of factors which guess influence them, involve : organization, leadership, ability and skill, respectation and validation and from service quality dimension involve tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The result of the research based on scatterplot. The result of the research shows: there is positive significance relation middle relation level between organization with service quality and organization influence toward service quality about 35,5%. There is positive significance with middle relation level between leadership with service quality and influence leadership toward service quality is 30,2%. There is correlation positive significance with middle relation level between ability and skill with service quality and influence ability and skill toward service quality is 35,2%.

There is positive significant correlation with middle relation between respectation and validation with service quality and influence to service quality is 34,8%. All of them there is positive significance relation with middle level relation and some factors which influence service quality toward service quality is 28,2%. Based on the result which get from this research suggested to improve and perfect some factors which influence service quality which give a middle influence to public quality service and improve some factors which become consideration public as receiver service at sub district Teluknaga district Tangerang.