

ABSTRAK

Nama : Yohana Citra Permatasari
Program Studi : Administrasi Kebijakan Publik
Judul : **Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto**

Tesis ini membahas pelayanan Publik di instansi dalam tubuh Pemerintah Daerah yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh anggapan masyarakat terutama di daerah bahwa birokrasi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinilai berbelit-belit, rumit, serta memakan waktu, tenaga, dan pikiran. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dengan model penelitian *Service quality* yang menekankan pengkajian terhadap lima dimensi penelitian dari Parasuraman, yaitu daya tanggap, fisik, empati, keyakinan dan keandalan. Hasil analisa dan pembahasan yang mengacu pada konsep *service quality*, dihasilkan bahwa penilaian lebih dari separuh penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto adalah sangat baik. Berdasarkan perhitungan statistik dan diagram kartesius, beberapa hal yang dianggap baik dan perlu dipertahankan adalah kemudahan layanan dan sikap petugas layanan terhadap penerima layanan. Penerima layanan merasa puas terhadap akses pelayanan dengan prosedur penerimaan dokumen yang cepat dan tepat, kejelasan informasi persyaratan dan biaya, sikap simpatik dan manusiawi petugas. Selain itu, terdapat beberapa hal yang menurut penerima layanan perlu harus ditingkatkan, dimana merupakan bagian dari atribut *tangibles* dan *emphaty* yaitu kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu layanan, fasilitas umum yang memadai, serta kepedulian terhadap keluhan personal pemohon layanan..

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Masyarakat

ABSTRACT

Name : Yohana Citra Permatasari
Study Program : Public Policy Administration
Title : **Service Quality at the General Register Office of the Mojokerto Local Government**

This research discusses public service in an institution within a local government which is the General Register Office of Mojokerto Local Government. This research is based on the public assumption that government bureaucracy in public service is complicated and time, power, and mind consuming. This research uses qualitative and quantitative method with the service quality research model which emphasizes on the five Parasuraman research dimensions, which are: responsiveness, tangible, empathy, assurance, and reliability. Based on the analysis and discussion referring to service quality concept, results show that more than half of service users regard the General Register Office has very good services. Based on the statistical calculations and Cartesian diagram, several items regarded to be good and needs to be maintained are: service ease and the attitude of the officers to the service users. The service users feel satisfied towards service access and prompt and precise document reception, clarity of prerequisites and cost, and the friendly attitude of the officer. There are several items need improving which are part of the tangible and empathy attributes: sanitation and comfort of the waiting room, adequate public services, and attention towards personal complaints of service users.

Keyword: services, services quality, public