PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAPKUALITAS PELAYANAN PUBLIK(Kelurahan Long Ikis, Kabupaten Paser, Kaltim)

Oleh: IRMA YULIANTI (05810203)
Psychology
Dibuat: 2010-10-08 , dengan 7 file(s).

Keywords: Persepsi, Kualitas Pelayanan.

INTISARI

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik sangat berhubungan dengan perkembangan dan cepatnya informasi yang diterima oleh masyarakat. Masyarakat sudah dapat menilai dengan cepat semua kejadian atau peristiwa yang ada. Persepsi adalah interpretasi atas informasi atau stimulus yang diterima melalui panca indra (Viatrie:2008). Pelayanan publik atau pelayanan prima yang merupakan pelayanan yang kompetensi profesionalisme yang mencakup unsur-unsur seperti, standar waktu, tempat, biaya, kualitas dan prosedur yang ditetapkan untuk menyelesaikan setiap tugas dalam pemberiaan pelayanan dan unsur yang lain. Dimana persepsi positif atau persepsi negatif masyarakat tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat Kelurahan Long Ikis, Kecamatan Long Ikis, Kabupaten Paser terhadap kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kec. Long Ikis Kel. Long Ikis Kab. Paser Kaltim yang mengurus kartu tanda penduduk atau persyaratan administrasi kependudukan yang lainnya, sedangkan sampelnya berjumlah 60 orang. Adapun jenis sampel yang digunakan adalah incidental sampling. Metode pengambilan data menggunakan metode skala yaitu skala sikap terhadap kualitas pelayanan yang berjumlah 108 item. Pengambilan data dilakukan pada tanggal 5 April – 13 April 2010. Metode analisis data yang digunakan yaitu Prosentase yang dibantu dengan program SPSS 12.0 for windows.
Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada dikelurahan Long Ikis, Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser masih belum maksimal,Dimana dari 60 resonden ada 55% atau 33 responden yang memiliki persepsi positif dan 45% atau 27 responden yang memiliki persepsi negatif. Dimana dilihat dari beberapa aspek kualitas pelayanan yang dianggap kurang dalam pelayanan di kantor kelurahan Long Ikis, yaitu terhadap pelayanan ada 50% atau 30 orang memiliki persepsi negatif terhadap aspek kewajaran biaya. Ada 46,7% atau 28 orang memiliki persepsi negatif terhadap aspek efisiensi. Ada 41,7% atau 25 orang memiliki persepsi negatif terhadap kejujuran dan kepercayaan serta standar waktu pelayanan. Ada 35% atau 21 orang memiliki persepsi negatif tehadap kesediaan melayani dan kesopanan. Ada 31,7% atau 19 orang memiliki persepsi negatif terhadap kepastian hukum. Ada 30% atau 18 orang memiliki Persepsi negatif terhadap pengetahuan dan keahlian.

ABSTRACT

Keywords: Perception, Quality Service.

Public perception of the quality of public service very much associated with rapid developments and information received by the community. Community have been able to rapidly assess all existing event or events. Perception is the interpretation of the information or stimuli received through the senses (Viatrie: 2008). Public service or excellent service which is professional competence of services that include elements such as, standard time, place, cost, quality and procedures established for completing each task in giving service and other elements. Where the perception is positive or negative perceptions of society depends on the quality of services provided. The purpose of this study is to determine how the public perception Ikis Long Village, Long Ikis District, District Paser to quality public services.

This research is descriptive quantitative. The population in this study is the community district. Long Ikis Kel. Long Ikis Kab. Kaltim darts which administers resident identity card or residence other administrative requirements, while the sample of 60 people. The type of sample used is incidental sampling. The data collection method using a scale of attitudes to service quality scale that amounted to 108 items. Data collection was conducted on April 5 to April 13, 2010. Data analysis method used is the percentage who assisted with the program SPSS 12.0 for windows.

From the research, shows that public perceptions of the quality of existing public services dikelurahan Ikis Long, Long Ikis County District Paser still not maximum, of 60 resonden Where there is 55% or 33 respondents who have a positive perception and 45% or 27 respondents who have a perception negative. Where the views of some aspects of quality of service which are lacking in the service in the village office of Long Ikis, namely to service existing 50% or 30 people have negative perceptions towards the cost of fairness aspect. There were 46.7%, or 28 people have negative perceptions regarding aspects of efficiency. There were 41.7% or 25 people have negative perceptions of honesty and trust and the standard service time. There are 35% or 21 people have negative perceptions tehadap willingness to serve and politeness. There were 31.7% or 19 people have negative perceptions of legal certainty. There are 30% or 18 people have negative perceptions of knowledge and expertise.