

ABSTRAK

CITRA AUDRIA ANDARESTIA, 2021. *“Kualitas Pelayanan Terhadap Elemen Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso”*. Dibimbing oleh Sapruni dan Karmila Akib.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Terhadap Elemen Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso dan faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik. Pengaduan masyarakat merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik, keluhan atau komplain terjadi karena adanya ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diinginkan. Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari obyek penelitian melalui observasi dan wawancara. Data ini dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis mengenai permasalahan penelitian yang berhubungan dengan obyek penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Terhadap Elemen Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso yang dinilai melalui indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati masih belum terpenuhi sepenuhnya. Hal ini dilihat dari beberapa indikator yang belum sesuai keinginan masyarakat, antara lain kurangnya sarana dan prasarana pengaduan untuk melancarkan jalannya pengaduan *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso, serta sikap pegawai dalam proses pelayanan penanganan pengaduan. Dalam kegiatan pengaduan yang tidak sesuai dengan elemen pengaduan yang ada, yaitu tidak membuat laporan terkait pengaduan dan penanganan pengaduan. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap elemen pengaduan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso adalah jaringan yang sering bermasalah dan masih kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat luas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Elemen Pengaduan, Pengaduan Masyarakat



ABSTRAK

CITRA AUDRIA ANDARESTIA, 2021. *“Kualitas Pelayanan Terhadap Elemen Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso”*. Dibimbing oleh Sapruni dan Karmila Akib.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Terhadap Elemen Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso dan faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik. Pengaduan masyarakat merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik, keluhan atau komplain terjadi karena adanya ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diinginkan. Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari obyek penelitian melalui observasi dan wawancara. Data ini dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis mengenai permasalahan penelitian yang berhubungan dengan obyek penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Terhadap Elemen Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso yang dinilai melalui indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati masih belum terpenuhi sepenuhnya. Hal ini dilihat dari beberapa indikator yang belum sesuai keinginan masyarakat, antara lain kurangnya sarana dan prasarana pengaduan untuk melancarkan jalannya pengaduan *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso, serta sikap pegawai dalam proses pelayanan penanganan pengaduan. Dalam kegiatan pengaduan yang tidak sesuai dengan elemen pengaduan yang ada, yaitu tidak membuat laporan terkait pengaduan dan penanganan pengaduan. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap elemen pengaduan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso adalah jaringan yang sering bermasalah dan masih kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat luas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Elemen Pengaduan, Pengaduan Masyarakat

