

Abstrak

Pelayanan Publik merupakan issue yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik, maka dengan adanya otonomi daerah diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masyarakat. Organisasi publik idealnya memperhatikan kriteria pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Menpan No.63 Tahun 2003. Provinsi Jawa Timur menjadi pilot project pelayanan publik di Indonesia, sebanyak 32 instansi mendapatkan ISO. Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan termasuk salah satu instansi pemerintah yang mendapatkan ISO, akan tetapi masih ada keluhan dari masyarakat. Fokus penelitian ini adalah ingin melihat Bagaimana penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan Provinsi Jawa Timur dan Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan Provinsi Jawa Timur. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan Provinsi Jawa Timur; mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan Provinsi Jawa Timur. Pendekatan yang digunakan untuk menjelaskan permasalahan tersebut adalah teori Parasuraman dan Atep Adya Barata tentang kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, tipe penelitian eksploratif dan menggunakan untuk menentukan informan secara purposive sampling . Hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan belum optimal, hal ini disebabkan karena lemahnya tingkat kepedulian dan keberpihakan dari petugas kepada masyarakat dan beberapa fasilitas di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan yang kurang memadai.

Kata Kunci: Pelayanan publik, Kualitas pelayanan publik.

ABSTRACT

Public Service is a populer issue dealing with public Service's Administration, therefore Regional Autonomy should be able to increase the quality of Public Services. Ideally, Public Organization should give more attention about their service based on Keputusan MenPan No. 63 tahun 2003. East Java has become the pilot project for Public Services in Indonesia, and 32 instances has already got ISOs. Southern Surabaya's Samsat Office is one of the Government's office which already got ISOs, but they still gets some complaints. The purpose of this research is to find public's opinion about the quality of services and factors influencing the quality of services of Southern Surabaya's Samsat Office. Atep Adya Barata's and Parasuraman's theories about Services Quality are some of the theories which can be used to find the answer to these problems. Research's Methods which are being used are Qualitative, Eksplorative Type and using Purposive Sampling Technique to find the right informants. The result found that services from Southern Surabaya's Samsat office is not optimized yet, because the staffs are still lack of awareness, lack of affiliation to public and some facilities are not suitable yet.

Keyword : Public services, public services' quality