

CITRA PELAYANAN PUBLIK

(Studi Deskriptif tentang Citra Pelayanan Publik Oleh Kantor Bersama
Samsat B Surabaya Dalam Perspektif Klien)

KK

FS AM 01/05

Ifa

c

SKRIPSI



**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Oleh :

IFAH
079916092

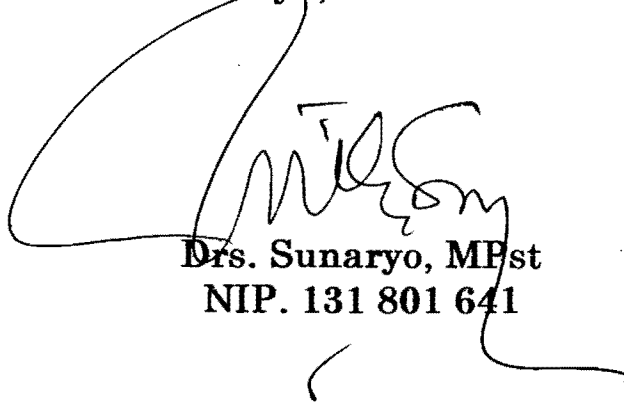
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Semester Genap Tahun 2003/2004

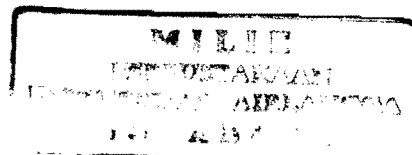
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diujikan

Surabaya, 25 Juni 2004



**Drs. Sunaryo, MPst
NIP. 131 801 641**



Abstraksi

Dalam era otonomi daerah pelayanan publik adalah masalah yang harus selalu diperhatikan. Sejak digulirkannya kebijakan desentralisasi, maka pemerintah daerah dengan organisasi publik pemberi pelayanan publiknya berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Pelayanan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat dalam kurun waktu tertentu akan membentuk sebuah konsensus atau kesepakatan bersama dan terkristalisasi, hal ini akan berdampak pada pencitraan yang buruk. Citra atau imej yang buruk tentu saja tidak menguntungkan, karena imej yang buruk akan mengurangi bahkan mungkin menghilangkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik pemberi pelayanan publik. Imej organisasi publik pemberi pelayanan publik secara otomatis juga akan mempengaruhi imej pemerintah dan kepercayaan kepadanya. Tiadanya kepercayaan akan membuat sulit mengembangkan birokrasi politik yang sehat, efisien, dan tahan lama karena tidak ada kekuatan yang saling menghubungkan dan menyangganya

Oleh karena itu studi untuk mengetahui citra pelayanan publik yang ada dalam masyarakat terutama pada para klien yaitu mereka yang meminta dan atau menerima proses pelayanan penting untuk dilakukan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui citra pelayanan publik dalam perspektif klien di Kantor Bersama SAMSAT B Surabaya. Pemilihan lokasi ini karena KB SAMSAT B Surabaya baru saja menerima penghargaan piala citra pelayanan dari presiden. Pemilihan ini juga dihadapkan pada asumsi bahwa sesuatu jika mengetahui ia diawasi kemungkinan besar akan memberikan penampilan yang terbaik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara tidak berstruktur, observasi dan penggunaan dokumen yang terkait. Pemilihan informan menggunakan teknik accidental sampling.

Hasil penelitian yang didapat dianalisa dengan dilihat dari tiga dimensi yaitu kesan klien, kepercayaan klien dan sikap klien terhadap pelayanan. Penelitian ini kemudian menyimpulkan bahwa gambaran citra pelayanan publik oleh KB SAMSAT B Surabaya dalam perspektif klien adalah pelayanan yang cukup menyenangkan tetapi belum bisa dipercaya sepenuhnya. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum prima dan belum memuaskan masyarakat di setiap aspeknya.