

SINOPSIS

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, baik atau tidak kualitas pelayanan dapat dilihat dari seberapa besar kepuasan masyarakat dalam mewujudkan apa yang diinginkan dan menjadi harapan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada pelayanan publik di kantor kecamatan masih sering terjadi permasalahan terkait pelayanan yang lambat, dan kenyamanan yang diperoleh masyarakat dalam menerima pelayanan. Untuk itu perlu adanya analisis tentang kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan seyegan tahun 2017.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan. Teknik pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan kuesioner tetapi sebelum menentukan latar belakang terlebih dahulu sudah dilakukan penelitian yang berupa penelitian pendahuluan. Uji validitasnya menggunakan rumus product moment pearson dan uji reabilitas memakai crobach's alpha.

Hasil penelitian dan kesimpulan adalah mayoritas masyarakat pada Kecamatan Seyegan merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan publik, dengan jumlah masyarakat pada kategori tersebut sebanyak 48 orang atau 50% dari total responden. Sedangkan 38 orang atau 39,6% masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman tidak puas terhadap kualitas pelayanan publik dan 10 orang atau 10,4% masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman merasa puas saja terhadap kualitas pelayanan publik, dan dari beberapa atribut yaitu kualitas keandalan, jaminan, serta empati dan bukti fisik atau wujud, membutuhkan perbaikan dan tindakan lebih lanjut, agar lebih baik sesuai apa yang diharapkan masyarakat, sedangkan atribut yang perlu dipertahankan hanya satu atribut yaitu daya tanggap. Berdasarkan penelitian adalah mayoritas masyarakat pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman mengharapkan kualitas pelayanan publik yang baik, dengan jumlah 90 orang atau 93,8% dari total responden. Diluar jumlah itu terdapat 6 orang atau 6,2% masyarakat Kecamatan Seyegan mengharapkan kualitas pelayanan yang baik.

Saran atau rekomendasi adalah perlunya perhatian lebih pada atribut kehandalan dan jaminan, oleh karena itu prioritas yang perlu ditingkatkan adalah kedua atribut tersebut dengan memberikan pelayanan yang lebih baik, meningkatkan kerahasiaan data masyarakat, serta meningkatkan keamanan dalam pemberian pelayanan administrasi, dan akan lebih baik jika aparat lebih perhatian terhadap suatu hal yang penting menurut masyarakat dengan dilakukan evaluasi dan koreksi untuk perbaikan secara berkesinambungan atau terus menerus, dan semoga hasil penelitian ini dapat menjadikan periksa dan koreksi untuk pegawai atau aparat kantor Kecamatan Seyegan untuk menentukan strategi strategi yang

lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik dari beberapa atribut tersebut serta semoga bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan topik ini diharapkan dapat melakukan pengembangan terhadap penelitian ini, dengan cara menambahkan sampel penelitian hal tersebut dilakukan agar memperoleh hasil yang lebih baik.

Kata kunci:*Kualitas, Pelayanan Publik*