

SINOPSIS

Kecamatan Gamping sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai kelebihan dibandingkan kecamatan lain yang berada di Kabupaten Sleman yaitu tentang lebih cepatnya pendistribusian e-KTP yang sudah jadi ke desa-desa yang berada di wilayah Kecamatan Gamping. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul: "Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi tentang Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gamping Tahun 2012)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi apa saja yang dilakukan pemerintah Kecamatan Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP dan faktor apa saja yang berpengaruh dalam keberhasilan strategi tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Unit analisis penelitian ini adalah pelaksanaan strategi pemerintah yaitu: Camat Kecamatan Gamping beserta staf karyawan kantor kecamatan dan masyarakat, dalam hal ini masyarakat di daerah hukum Kecamatan Gamping yang merasakan langsung dampak implementasi dari strategi yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan pemerintah Kecamatan Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk pembuatan e-KTP yaitu : meningkatkan kualitas kerja aparatur kecamatan, menjalankan program pelayanan pembuatan e-KTP sesuai dengan SOP dan prosedur yang berlaku, sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur pembuatan e-KTP, dan mengefektivitaskan kinerja tim yang bertugas dalam Seksi Pelayanan Umum. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan strategi pemerintah kecamatan gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP adalah : metode kerja, tersedianya sarana dan prasarana, Sumber Daya Manusia yang memadai, koordinasi yang baik di kantor Kecamatan Gamping.

Pemerintah Kecamatan Gamping sebaiknya mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan menjadikan keluhan-keluhan serta kritikan dari masyarakat sebagai pemacu untuk terus meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan, kemudian membuat kebijakan yang tegas dalam menangani dan menanggulangi permasalahan yang dialami dalam Seksi Pelayanan Umum, sehingga