

INTISARI

NIRWANA 2008. 232. 00. 0099

KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK PADA DINAS TENAGA KERJA TRANSMIGRASI KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TAKALAR

Skripsi, 78 halaman

Pembimbing :Halim,S.H,M.H

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Takalar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Takalar. Teknik sampling yang digunakan yaitu accidental sampling, dimana sampel yang digunakan yakni sebanyak 41 orang, yang ditemui oleh peneliti pada saat melakukan penelitian pada Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Takalar. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian adalah kuesioner, wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnik analisis kuantitatif deskriptif dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi untuk mengukur tingkat Kualitas Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Takalar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kartu tanda Penduduk pada Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Takalar berada dalam kategori baik, dengan uraian sebagai berikut: 1) Bukti Langsung (Tangibles) berada dalam kategori baik, sebagaimana ditunjukkan pada fasilitas fisik, kebersihan ruangan serta penampilan pegawai sudah baik akan tetapi belum optimal; 2)Kehandalan (Reliability) berada dalam kategori baik, sebagaimana ditunjukkan pada kecepatan serta ketepatan waktu pemberian layanan sudah baik namun masih perlu ditingkatkan; 3)Daya Tanggap (Responsiveness) berada dalam kategori baik sebagaimana ditunjukkan antusiasme pegawai untuk membantu masyarakat dengan baik; 4)Jaminan (Assurance) berada dalam kategori baik sebagaimana ditunjukkan pada keamanan pelayanan pegawai dalam memberikan pelayanan serta kesopanan dalam melayani; dan 5) Perhatian (Emphaty) berada dalam kategori baik, sebagaimana ditunjukkan pada kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi dan kemampuan pegawai memahami kebutuhan masyarakat pada saat memberikan pelayanan.