

INTISARI

SURAEDA BURAERA. 2010.232.00.0268

KUALITAS PELAYANAN KTP PADA KANTOR KELURAHAN BENTENG SAWITTO KECAMATAN PALETEANG KABUPATEN PINRANG

Skripsi vii, 88 hlm

Pembimbing : Dr. Hj. Rohana Thahier, M.Pd

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan KTP pada Kantor Kelurahan Benteng Sawitto Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang”. Berdasarkan Permasalahan tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan KTP pada Kantor Kelurahan Benteng Sawitto Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang pada dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangibles*) .

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang dimaksudkan memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual dari suatu keadaan atau objek mengenai kualitas pelayanan KTP pada Kantor Kelurahan Benteng Sawitto Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang mengurus KTP pada saat penelitian berlangsung, karena populasi tersebut sedikit, maka sampel yang diambil juga masyarakat yang datang mengurus KTP pada saat penelitian berlangsung. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket), observasi, wawancara dan telaah dokumen.

Hasil penelitian ini memberikan informasi tentang Kualitas pelayanan KTP pada Kantor Kelurahan Benteng Sawitto Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang dilihat dari dimensi keandalan (*reliability*) sudah cukup memuaskan, dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) cukup memuaskan, dari dimensi jaminan (*assurance*) juga sudah cukup memuaskan, berbeda dengan dimensi empati (*emphaty*) yang berada pada kategori kurang memuaskan dan dari bukti fisik (*tangibles*) sudah cukup memuaskan. Adapun yang menjadi saran yaitu lebih meningkatkan tindakan kesiapan, kecepatan dan kecermatan petugas, serta pelayanan lebih ditingkatkan lagi.