

ABSTRAK

Muhamad Dwi Pamungkas: *Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pemerintahan Kecamatan Jatinangor (Studi terhadap Masyarakat Pengguna Layanan Publik Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang)*

Pelayanan publik merupakan usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik di era sekarang menempatkan masyarakat sebagai pengguna layanan yang harus mendapatkan haknya dari pemerintah. Sesuai dengan peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, merupakan kewajiban pemerintah untuk memantau dan memperhatikan kepuasan masyarakat. Baik buruknya layanan publik yang diselenggarakan dapat dilihat dari persepsi yang timbul di masyarakat pengguna layanan publik.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintahan Kecamatan Jatinangor. Khususnya dalam pelayanan perizinan usaha dan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Pelayanan Publik dari Lijan Poltak Sinambela. Dalam teori ini Sinambela memandang bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dalam teori ini, penyelenggara pelayanan publik harus memiliki prinsip pelayanan yang diantaranya terkait kesederhanaan prosedur, kepastian waktu, tanggung jawab pegawai, sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, keramahan dan kesopanan (K3) dan kenyamanan masyarakat pengguna layanan publik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintahan Kecamatan Jatinangor cenderung baik. Hal demikian didorong oleh kualitas yang diberikan Pemerintahan Kecamatan Jatinangor dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Namun, dalam aspek kepastian waktu pembuatan E-KTP masyarakat pada umumnya memiliki persepsi yang kurang baik. Hal tersebut dikarenakan belum tersedianya alat untuk pencetakan E-KTP.

Kata kunci: Persepsi, pelayanan publik