

ABSTRAK

Endang Sri Wahyuni Abbas. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo. Program Studi D-III Administrasi Perkantoran Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Dibimbing oleh Dr. H. Walidun Husain, M.Si selaku Pembimbing I dan Dr. Irawaty Igirisa, M.Si selaku Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta data yang telah diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo sudah cukup baik, tapi masih perlu ditingkatkan. Hal ini disebabkan karena masih belum optimalnya pemanfaatan media informasi terpadu, beberapa sarana dan prasarana yang kurang memadai dan masih ada beberapa pegawai yang menunda-nunda pekerjaan serta adanya sebagian kecil pegawai yang belum mempunyai sikap ramah dan sopan santun dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam penelitian ini terdapat kendala-kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo antara lain: sistem yang digunakan masih manual dan adanya pemadaman listrik di lingkungan kantor. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut yakni pihak Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo memberikan penjelasan dan informasi secara detail mengenai kendala tersebut dan berusaha untuk mengatasinya secara cepat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

Endang Sri Wahyuni Abbas. The Quality of Public Services at the Integrated Licensing Services Office of Gorontalo city. Study Program of Diploma Offices Administration, Department of Management, Faculty of Economics and Business. Supervisor: Dr. H. Walidun Husain, M.Si; Co-Supervisor: Dr. Irawaty Igrisa, M.Si.

The study aims to determine how the quality of public services at the Integrated Licensing Service Office of Gorontalo city. Data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. The data obtained and analyzed using descriptive analysis.

The results showed that the quality of public services on the Integrated Licensing Service Office of Gorontalo city already good, but still needs to be improved. The media was not optimal in utilization of integrated information, some of the facilities and infrastructure were inadequate and still some employees who procrastinate and the presence of a small staff that has not had a friendly attitude and good manners in providing service to the community. In this study there constraints that affect the quality of public services on the Integrated Licensing Service Office of Gorontalo City, among others: the manual system used and the power outage in the office environment. Efforts are being made to overcome these obstacles that the Integrated Licensing Service Office of Gorontalo city provide an explanation and detailed information about the obstacles and try to address them quickly.

Keywords: *Quality of Public Services*