

ABSTRAK

Irfan H. Ahmad. 932310011. Karya Tulis: Sistem Pelayanan Publik di BKKBN Provinsi Gorontalo. Di bawah bimbingan Bapak Raflin Hinelu, S.Pd, M.Si sebagai pembimbing I dan Ibu Robiyati Podungge, S.Pd, M.AP sebagai pembimbing II. Program studi Diploma III Administrasi Perkantoran Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui bagaimana Sistem Pelayanan Publik di BKKBN Provinsi Gorontalo.

Metode dalam penelitian ini yaitu kualitatif melalui observasi, wawancara dan dokumentasi Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini yakni penjelasan yang relevan dengan kondisi objek penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa pelayanan publik di BKKBN Provinsi Gorontalo terdiri dari 3 aspek yaitu: 1) Bentuk pelayanan publik berdasarkan konsep pendekatan sikap yaitu melayani dengan ramah dan dengan senyuman, perhatian pada saat ada keluhan dan kebutuhan masyarakat dan tindakan yaitu menyelesaikan apa yang dibutuhkan dan dikeluhkan. 2) Kecepatan pelayanan dapat dilaksanakan berdasarkan prosedur yang berlaku, akan tetapi pihak di BKKBN Provinsi Gorontalo memberikan pelayanan lebih cepat dan lebih memprioritaskan pelayanan pada daerah yang memiliki tingkat populasi yang tinggi, 3) Etika pelayanan selalu memperhatikan penampilan, kesopanan dan keramahan pelayanan guna mencapai kepuasan pelanggan. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, dan petunjuk-petunjuk

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka saran dalam penelitian ini adalah: Bagi Kepala BKKBN Provinsi Gorontalo seyogyanya dapat lebih meningkatkan ketepatan, kecepatan serta etika dalam memberikan pelayanan agar tujuan Keluarag Berencana yang dicanangkan bersama dapat terwujud. Dan Bagi staff pegawai di BKKBN Provinsi Gorontalo, agar lebih berkompetensi dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan dalam hal ini masyarakat Provinsi Gorontalo

Kata Kunci : Pelayanan Publik