

Studi persepsi masyarakat tentang pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di bagian administrasi pembangunan Sekretariat Daerah kota Padang Sidempuan

Siti Humairoh, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20297135&lokasi=lokal>

Abstrak

Pada era reformasi saat ini, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat dimana masyarakat sudah mulai mengerti haknya sebagai warga negara . Pelayanan IUJK merupakan salah satu tugas dan fungsi Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan. Studi ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat dalam hal ini para pengusaha yang terdaftar di Kota Padangsidempuan, tentang pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan. Metode yang digunakan adalah Metode Service Quality (ServQual) yang mengukur kualitas pelayanan IUJK berdasarkan lima dimensi yaitu : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Dari hasil pengujian diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan, kesenjangan antara pesepsi dan ekspektasi dari masing - masing dimensi bernilai negatif yang berarti bahwa masyarakat belum mendapatkan haknya sebagaimana mestinya. Skor kualitas pelayanan aktual masing - masing dimensi bernilai dibawah 80 % yang berarti bahwa Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Padangsidempuan belum dapat memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat. Dimensi yang paling mendesak untuk diperbaiki berdasarkan skor pelayanan aktual adalah dimensi tangible, kemudian emphary, reliability, assurance dan responsiveness. Berdasarkan tujuan penelitian dan hasil penelitian , disarankan agar segera membangun gedung baru yang lebih representatif dan juga menambahkan personil baru yang kompeten.

<hr>

In the reform era, society insist of increasing public services by their local government. They have understand their rights as citizens already. One of the function of The Development Administration is to facilitate IUJK service for businessmen in Padangsidempuan region. The aim of this study is to find out the perception of society in Padangsidempuan about the service of IUJK that have been given by The Development Administration Division. ServQual method is used to examine it above five dimentions , they are : tangible, reliablity, responsiveness, assurance and emphaty. From the examination we find out that the result of the SerQual Scores for the whole dimention are negatif which means that society haven't got their righths yet. Based on the Actual sevice scores that below 80 % , means that The Development Administration Divison hasn't given the service that required by the society. The worse to the best score of the whole dimention are tangible, emphaty, reliability, assurance and responsiveness. Based on the aims of this study and the result of it, it's very urgent to build a new representatif buliding and also hire more qualified staffs.