

ABSTRAK

Darwin T. Tabuni, 2020105015024, 2022 Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Angkasapura Distrik Jayapura Utara Kota Jayapura Tesis Jurusan Magister Administrasi Publik Universitas Cenderawasih, dibawah bimbingan Dr. Drs. Beatus Tambaip, MA selaku Pembimbing I dan Dr. Agustina Ivone Poli, M.Si selaku pembimbing II.

Mewujukan kualitas pelayanan publik agar dapat menunjang penyelenggaraan pemerintah yang dimana harus adanya ketanggapan untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat yaitu dalam penyelesaian pengurusan administrasi sesuai dengan waktu standar operasional yang telah ditetapkan serta tepat dimana ketepatan dalam hal kejelasan informasi terhadap kelengkapan-kelengkapan administrasi yang harus diketahui. Masalah utama dalam penelitian ini yaitu apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Angkasapura Kota Jayapura. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Angkasapura Kota Jayapura.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dan penelitian lapangan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang dilayani di Kantor Kelurahan Angkasapura Kota Jayapura, sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang. Metode analisis yang digunakan dalam regresi linear sederhana, hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Angkasapura kota Jayapura.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Publik*

ABSTRACT

Darwin T. Tabuni (2020105015024), 2022 “An Analysis of the Quality of Public Service in Angkasapura Sub-District, North Jayapura” Master’s Thesis in Public Administration, Cenderawasih University, supervised by Dr. Drs. Beatus Tambaip, MA (first supervisor) and Dr. Agustina Ivone Poli, M.Si (second supervisor).

Creating the quality of public service to support the administration of government where there must be responsiveness in providing a quick service that deals with business administration based on the standard operating time which has been set and the place where the provisions in terms of clarity of information about administrative completeness must be known. The main question is does the quality of public service has affected the satisfaction of the people in Angkasapura sub-district, Jayapura. This study aims to discern the impact of people’s satisfaction in the service quality of Angkasapura sub-district office, Jayapura.

The data collection methods used in the study are literature study and field research. The population in the research is the people who get public services at the Angkasapura sub-district office. The samples are 50 participants. The method that is utilized in the analysis is linear regression. The result discloses that the service quality provides positive and significant impact upon the community satisfaction in the Angkasapura sub-district Jayapura.

Keyword : Public Service Quality