

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY AT THE SOUTH JAKARTA DISTRICT ATTORNEY'S OFFICE

By:

Sabrina Faradise¹ and Phil. Gabriel Lele, Dr., SIP, M.Si.²

ABSTRACT

This study analyzes public service quality at the South Jakarta District Attorney's Office. The problems in this research are (a) The quality of public services at the South Jakarta District Attorney's Office and (b) the Factors that affect the quality of public services at the South Jakarta District Attorney's Office. This study employed a descriptive quantitative and qualitative method, including questionnaires, interviews, and documentation. The data in this study were obtained from primary and secondary data.

Data collection through a questionnaire containing standard questions and interviews. From the results of this study, it can be concluded that (1) most respondents are satisfied with the services provided by the South Jakarta District Attorney's Office, but there is still room for improvement, (2) the ability-skills factor affects the quality of public services.

Keywords: Quality, Government Apparatus, Public Service.

¹ Student at the Department of Public Policy Management, Faculty of Political and Social Sciences, Universitas Gadjah Mada (IUP 2018).

² Lecturer at the Department of Public Policy Management, Faculty of Political and Social Sciences, Universitas Gadjah Mada.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEJAKSAAN KABUPATEN JAKARTA SELATAN

Oleh:

Sabrina Faradise³ and Phil. Gabriel Lele, Dr., SIP, M.Si.⁴

INTISARI

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Jakarta Selatan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah (a) Kualitas pelayanan public di Kejaksaan Negeri Jakarta Selatan dan (b) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan public di Kejaksaan Negeri Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan kualitatif, yang meliputi kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan sekunder.

Pengumpulan data melalui kuesioner yang berisi pertanyaan umum dan wawancara. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa (1) sebagian besar responden puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kejaksaan Negeri Jakarta Selatan, namun masih ada ruang untuk perkembangan, (2) faktor kemampuan-keterampilan mempengaruhi kualitas layanan publik.

Kata kunci: *Kualitas, Aparatur Pemerintah, Pelayanan Publik.*

³ Mahasiswa Departemen Manajemen dan Kebijakan Publik, Fakultas Ilmu Politik dan Sosial, Universitas Gadjah Mada (IUP 2018).

⁴ Dosen Departemen Manajemen dan Kebijakan Publik, Fakultas Ilmu Politik dan Sosial, Universitas Gadjah Mada