

ABSTRACT

In essence, public services provide services to the public which is the right of society to receive services provided. This research analyzes the factors affecting service quality in Depok District of Sleman Regency, Yogyakarta. Quality of service consists of Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Factors that affect service quality are leadership and organizational culture factors.

Data analysis technique This research uses qualitative approach to express the influence of leadership and organizational culture on service quality. Based on the findings, it can be concluded that the implementation of E-KTP card service in Depok District has clear and easy to understand procedure of E-KTP, has facilitation of complaint or public complaint available at Sub-district office and official website. Suggestion of this research leader must improve employees performance supervision especially in terms of employee discipline. If not done strict supervision to the employee then that will happen using the leadership belief. The results of the work will not be maximized resulting in public discontent.

Thesis Title: The Influence of Leadership and Organizational Culture on Population Document Service in Depok District of Sleman Regency, Yogyakarta. (Implementation of E-KTP card in Depok Sleman District, Yogyakarta.)

ABSTRAK

Pada hakekatnya pelayanan publik memberikan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan hak masyarakat menerima pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menganalisa factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kecamatan Depok Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Kualitas pelayanan terdiri dari Reability, Responsiviness, Assurance, Emphaty. Factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu factor kepemimpinan dan budaya organisasi.

Teknik analisis data Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif berusaha mengungkapkan pengaruh kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil temuan dapat di simpulkan bahwa Penyelenggaraan pelayanan E-KTP di Kecamatan Depok memiliki prosedur pembuatan E-KTP yang jelas dan mudah dipahami, memiliki fasilitasi pengaduan atau keluhan masyarakat yang tersedia di kantor Kecamatan dan website resmi. Saran penelitian ini pemimpin harus meningkatkan pengawasan kinerja pegawai terutama dari segi kedisiplinan pegawai. Apabila tidak di lakukan pengawasan yang ketat kepada pegawai maka yang akan terjadi menyalahgunakan kepercayaan pimpinan. Hasil kerja yang diberikan tidak akan maksimal yang berakibat ketidakpuasaan masyarakat.

Judul Skripsi : Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Pelayanan Dokumen Kependudukan di Kecamatan Depok Kabupaten Sleman, Yogyakarta. (Penerapan E-KTP di Kecamatan Depok Sleman, Yogyakarta).