

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA PEMBERLAKUAN PPKM DARURAT DENGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN PULO GEBANG, CAKUNG, JAKARTA TIMUR

Safira Maulida

2016210042

(xiii + 5 bab + 75 hal + 5 lampiran + 26 pustaka 2011-2016)

Dalam pemberlakuan PPKM Darurat masyarakat tetap menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Kelurahan dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Kelurahan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam penelitian ini penulis mengambil kantor Kelurahan Pulo Gebang sebagai objek penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pemberlakuan PPKM darurat dengan kualitas komunikasi pelayanan publik di kantor Kelurahan Pulo Gebang. Metode Penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah warga RT.012 RW.004 Kelurahan Pulo Gebang, Kecamatan Cakung, Jakarta Timur yang berusia 17-80 tahun sebanyak 176 warga, dengan sampel populasinya sebanyak 64 responden. Teknik penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, atau penentuan sampel menggunakan tujuan tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 53% kualitas komunikasi pelayanan publik di kantor Kelurahan Pulo Gebang berhubungan dengan pemberlakuan PPKM darurat. Sedangkan sisanya yaitu 47% dipengaruhi oleh faktor lain seperti, jumlah karyawan yang sedikit, tingkat disiplin pekerjaan, sistem birokrasi yang bertele-tele, dan masih banyak lagi faktor-faktor lain yang tidak masuk kedalam penelitian ini. Sedangkan menurut hasil analisis rumus Korelasi *Product Moment* pemberlakuan PPKM darurat mempunyai hubungan dengan kualitas komunikasi pelayanan publik di kantor Kelurahan Pulo Gebang dengan hasil koefisien korelasi sebesar 0,73.

Kata kunci : PPKM, Kualitas Komunikasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE IMPLEMENTATION OF EMERGENCY PPKM AND THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN PULO GEBANG WARD OFFICE CAKUNG, JAKARTA TIMUR

Safira Maulida

2016210042

(xiii + 5 chapters + 75 pages + 5 appendix + 26 library 2011-2016)

In the implementation of Emergency PPKM, the community still demands quality public services from bureaucrats, even though these demands are often not in line with expectations because empirically public services that have occurred so far are still characterized: convoluted, slow, expensive, and tiring. Such a tendency occurs because the community is still positioned as the party who "serves" not the one who is served. Kelurahan is seen from the Indonesian government system as the spearhead of the regional government which directly deals with the wider community. The image of the government bureaucracy as a whole will be largely determined by the performance of the organization. Kelurahan as a public service agency is required to improve and always carry out reforms and anticipate community developments that occur. In this study, researchers took the Pulo Gebang Village office as the object of research. This study aims to determine the relationship between the implementation of emergency PPKM with the quality of public service communication at the Pulo Gebang Village office. The research method used is descriptive quantitative. The population in this study were residents of RT.012 RW.004 Pulo Gebang Village. Cakung District. East Jakarta aged 17-80 years as many as 176 residents, with a sample population of 64 respondents. The sampling technique used is purposive sampling, which is the technique of determining the sample with certain considerations, or determining the sample using a specific purpose. The results showed that 53% of the quality of public service communication at the Pulo Gebang sub-district office was related to the implementation of emergency PPKM. While the remaining 47% is influenced by other factors such as the small number of employees, the level of work discipline, a long-winded bureaucratic system, and many other factors that are not included in this study. Meanwhile, according to the results of the analysis of the Product Moment Correlation formula, the implementation of emergency PPKM has a relationship with the quality of public service communication at the Pulo Gebang Village office with a correlation coefficient of 0.73.

Keywords: PPKM, Quality of Communication, Public Service

