

ABSTRAK

MILDA ARISKA, 2016 Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto. (dibimbing oleh Rosdianti Razak dan Alimuddin Said).

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 47 orang. Data kualitas pelayanan administratif dikumpul dengan menggunakan instrumen berupa; Kuesioner dan dokumentasi serta dikembangkan dengan wawancara. Data tersebut dianalisis secara statistik deskriptif kuantitatif dengan menggunakan tabel frekuensi secara sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto dilihat dari kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dapat dikatakan berkualitas. Namun dalam pelayanan perlu meningkatkan mutu dan kualitas dalam hal pelaksanaan pelayanan agar kepuasan masyarakat lebih meningkat lagi.

Keyword : kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto.