

SARI

Wahyu Aminudin. 2010. *Persepsi Masyarakat Pengguna Terhadap Pelayanan Publik Kantor SAR Semarang*. Jurusan Sosiologi dan Antropologi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang. 71 halaman

Kata kunci: Persepsi masyarakat pengguna, pelayanan publik Kantor SAR Semarang

Kecelakaan pelayaran atau penerbangan maupun bencana alam dapat terjadi kapan saja dan dimana saja. Kepulauan Indonesia sebagai wilayah yang luas serta mempunyai curah hujan tinggi memiliki resiko besar terjadinya kecelakaan pelayaran dan atau penerbangan maupun bencana alam. Untuk mengatasi hal tersebut pemerintah kemudian membentuk Badan SAR Nasional.

Permasalahan yang ingin dikaji dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana kegiatan pelayanan publik yang dilakukan Kantor SAR Semarang?, 2) Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kegiatan pelayanan publik yang dilakukan Kantor SAR Semarang?, 3) Apa hambatan yang dialami oleh Kantor SAR Semarang dalam kegiatan pelayanan publik? Penelitian yang dilakukan bertujuan (1) Mengetahui jenis kegiatan pelayanan publik yang dilakukan Kantor SAR Semarang, (2) Mengungkapkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Kantor SAR Semarang, (3) Mendeskripsikan hambatan-hambatan yang dialami oleh Kantor SAR Semarang dalam kegiatan pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, teknik pengambilan data menggunakan metode wawancara, angket, observasi studi pustaka dan dokumentasi. Sedangkan pada pengujian validitas data menggunakan metode triangulasi. Analisis data yang digunakan meliputi: pengumpulan, reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan Kantor SAR Semarang dijalankan dengan asas-asas pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang meliputi: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Untuk persepsi masyarakat sudah merasa puas atas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor SAR Semarang terutama pada segi mengutamakan kepentingan umum, tidak diskriminatif, kecepatan respon. Sedangkan untuk hambatan yang dialami pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat antara lain: cuaca, medan lokasi, komunikasi dan keakuratan informasi.

Kesimpulan yang diambil dari penelitian tersebut adalah pelayanan yang dilakukan oleh Kantor SAR Semarang telah sesuai dengan asas-asas pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Penerapan pelayanan publik sesuai dengan UU membuat masyarakat yang meminta bantuan menilai pelayanan Kantor SAR Semarang baik. Kemudian saat

memberikan pelayanan kepada masyarakat Kantor SAR Semarang mengalami hambatan dari faktor alam, manusia dan teknis.

Saran yang diberikan setelah dilakukannya penelitian ini adalah sosialisasi mengenai tugas dan fungsi Kantor SAR Semarang terhadap masyarakat agar masyarakat dapat segera meminta bantuan apabila terjadi kecelakaan maupun bencana alam. Kemudian perlu dilakukan peningkatan kualitas dan kuantitas terhadap peralatan yang dimiliki.

