

ABSTRAK

Asriyanti Wulandari. 2010. “Upaya mempermudah Prosedur Perizinan Melalui Kualitas Pelayanan Pada Badan Kesbangpol dan Linmas Kota Semarang“. Tugas Akhir. Program Studi Manajemen Perkantoran D3, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.

Kata kunci : Prosedur, Pelayanan Publik/Umum, Kualitas Pelayanan,

Perkembangan kehidupan masyarakat dewasa ini cenderung semakin kompleks. Hal ini ditandai dengan semakin beragamnya dan meningkatnya harapan masyarakat atas terpenuhinya kebutuhan pokok (*public goods*). Namun seringkali upaya pemenuhan harapan masyarakat tersebut dihadapkan pada makin terbatasnya sumber-sumber daya yang ada. Mengingat penyelenggaraan kebutuhan pokok masyarakat merupakan kewajiban yang diurus oleh pemerintah, maka ketika terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam pemenuhannya, pemerintah harus bertanggung jawab. Artinya Pemerintah harus mengelola dan mengurus dengan baik pelayanan umum agar kesejahteraan masyarakat tetap terwujud (Bambang Istianto,2009:1).

Tujuan penelitian Tugas Akhir ini adalah : 1) Untuk mengetahui prosedur-prosedur perizinan yang terdapat pada Badan Kesbangpol dan Linmas Kota Semarang. 2) Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi Badan Kesbangpol dan Linmas dalam memberikan pelayanan. 3) Untuk mengetahui upaya yang dilakukan guna mempermudah prosedur perizinan melalui kualitas pelayanan

Kesimpulan, 1) Prosedur pengajuan atas izin-izin yang ada pada Badan Kesbangpol dan Linmas Kota Semarang antara lain untuk Izin riset/penelitian dan Ijin Kuliah Kerja Nyata/Kuliah Kerja Lapangan/Praktek Kerja Lapangan, Izin Pendaftaran Organisasi Kemasyarakatan(LSM) dan Organisasi Profesi, dan Izin Pendirian Tempat Ibadah dan Kegiatan Keagamaan meliputi Proses Pendaftaran Penelitian kelengkapan, mengisi buku daftar pelayanan, menunggu surat izin diproses sesuai dengan waktu yang sudah

ditentukan, untuk izin riset/observasi dan izin KKN/KKL/PKL surat yang sudah jadi langsung difotocopy sesuai kebutuhan dan menyerahkan 1 lembar fotocopyan kepada petugas untuk arsip. 2) Kendala-kendala pemberian tugas di luar pelayanan terhadap pegawai yang menangani pelayanan dan belum adanya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan perizinan. 3) Upaya Mempermudah Prosedur Pelayanan Melalui Kualitas Pelayanan Pada Badan Kesbangpol dan Linmas Kota Semarang dengan fasilitas yang nyaman, prosedur yang mudah, bersedia mendengarkan keluhan, dan memahami kebutuhan pemohon dan ramah.

Saran, 1) Hendaknya diberikan anggaran khusus sosialisasi prosedur pelayanan perizinan pada Badan Kesbangpol dan Linmas Kota Semarang agar pelayanan berjalan dengan maksimal dan pihak yang membutuhkan puas dengan kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Kesbangpol dan Linmas Kota Semarang..

