

ABSTRAK

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEPALA DESA SISARAHILI KECAMATAN SOGAE'ADU KABUPATEN NIAS

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'ade Kabupaten Nias, yang selama ini belum di ketahui, apakah pelayanan yang di berikan oleh pegawai sudah sesuai harapan atau tidak, yang menyangkut tentang kedisiplinan, kejelasan layanan, kepastian waktu penyelesaian, perilaku pegawai, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dan berbagai keluhan lainnya yang di rasakan oleh pengguna layanan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi secara sistematis. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil *key informan* sebagai narasumber (responden) dengan menggunakan Prosedur Kuota yang terdiri atas Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias dan Masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias. Pengumpulan data di lakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor desa Sisarahili Kecamatan sogae'adu Kabupaten Nias masih kurang memuaskan atau belum sesuai harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk mengetahui persepi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor desa Sisarahili, Peneliti Menggunakan lima dimensi yaitu dimensi *Tangible*, dimensi *Reliability*, dimensi *Responsivinness*, dimensi *Assurance* dan dimensi *Emphaty* berserta indikatornya. Namun, ada beberapa indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat yaitu, kedisiplinan pegawai, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu, kepastian waktu penyelesaian dan mendahulukan kepentingan pengguna.

Kata Kunci : Persepsi masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DHARMAWANGSA

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini disetujui untuk dipertahankan oleh :

Nama : Daswantini Zandroto

NPM : 14210029

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu
Kabupaten Nias

Medan, Oktober 2018

Pembimbing I,

Kariaman Sinaga, M.AP

Dekan,

Prof. Dr. Suwardi Lubis., MS

Pembimbing II,

Fandi A Siregar M.AP

Ketua Program Studi,

Siswati Saragi M.SP

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sadar dan sebenarnya, dan saya bersedia menerima sanksi hukum dan sanksi lainnya yang di tetapkan Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Medan sesuai dengan hukum yang berlaku di indonesia dan peraturan serta kebijakan yang di keluarkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, bila saya melanggar pernyataan ini.

Medan, Oktober 2018

Yang membuat pernyataan

Daswantini Zandroto

NPM 14210029

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Daswantini Zandroto

Alamat : Jln. Putri Hijau, Delitua

Tempat dan Tanggal Lahir : Sifaoro'asi Gomo, 05 Desember 1995

Umur : 23 Tahun

Agama : Kristen Protestan

Pendidikan

1. (2008) Lulus SDN 074051 Sisarahili- Nias
2. (2011) Lulus SLTP Negeri 2 Susua- Nias Selatan
3. (2014) Lulus SLTA Negeri 1 Gido- Nias
4. (2014) Universitas Dharmawangsa Medan

Medan, Oktober 2018

Peneliti

(Daswantini Zandroto)