

ABSTRAK

Nama : Rahmad Aulia
NPM : 16220057
Judul : Analisi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor (Camat) Kecamatan Salang Kabupaten Simeulue
Dosen Pembimbing I : H. Jhon Simon, S. Sos, M. Si
Dosen Pembimbing II : Siswati Saragi, M.SP

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Salang Kabupaten Simeulue, (2) faktor penghambat dan pendukung pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Salang Kabupaten Simeulue.

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Salang Kabupaten Simeulue sudah diterapkan dimensi *Tangnibel*, *Realiability*, *Responsivines*, *Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat antarlain jangka waktu yang diberikan tidak sesuai harapan yang ditetapkan, kedisiplinan pegawai belum begitu diterapkan pada saat jam kerja masih banyak pegawai duduk diwarung kopi. (2) faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Salang Kabupaten Simeulue masi kurangnya sarana prasarana, semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat evaluasi setiap tiga atau empat bulan sekali.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik