Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA

KANTOR CAMAT TANAH PUTIH KABUPATEN ROKAN HILIR

OLEH :

MISRAN ALFAUZAN
NIM. 11475102379

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir. Penelitian ini bertujuan (1) untuk menganalisis terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tanah Putih (2) untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan kulitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Data yang didapat dari hasil wawancara, pengamatan langsung dan disertai dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah analisis deskriftif kualitatif dengan meggumpulkan data sehingga menemukan gambaran dan kesimpulan tentang permasalahan yang diteliti serta menemukan pemecahan permasalahan. Data digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisah-pisah menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilapangan dan kemudian di analisa penelitian ini mendapatkan hasil dari kesimpulan bahwasanya kualitas pelayanan di Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir. Dilihat dari Reliability (kehandalan) pegawai dinilai sudah memiliki kemampuan sesuai dengan tugas dan fungsinya pada tiap bagian masing-masing untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar kepada masyarakat. Dilihat dari Tangibles (bukti fisik) nya ketersediaan sumberdaya manusia dan sumberdaya dari keuangan, komputer, sarana prasarana sudah baik tetapi masih berusaha melengkapi sarana yang kurang dan rusak. Dilihat dari Responsiveness (ketanggapan) nya semua pegawai belum memahami bentuk proses pengurusan pelayanan walaupun bukan bagian dari tugas pokok dan fungsi pegawai, respon pegawai kurang cepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam melayani masyarakat, tetapi masih terkendala apabila terjadi pemadaman listrik mendadak, kerusakan sarana dan peralatan kantor. Dilihat dari Assurance (Jaminan) nya perilaku para pegawai dan sikap para pegawai di Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai kurang baik. Sikap pegawai dari kesopanan, ramah dan bersahaja dalam melayani masyarakat. Dilihat dari Empathy (Empati) nya pegawai Kecamatan kurang baik dalam membantu atau memberikan pelayanan kepada masyarakat karena pegawai saling melemparkan tanggung jawabnya ketika melayani masyarakat, sehingga masyarakat kesulitan dalam mengurus surat-menyurat yang mereka perlukan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kantor Camat Tanah Putih