



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.

# ABSTRAK

## EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA PENYESAWAN KECAMATAN KAMPAR KABUPATEN KAMPAR

Oleh :

**RESTU MARSURIAN**

**NIM : 11375205216**

*Penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa Penyesawan yang merupakan salah satu pelaksana pelayanan public. Pelaksanaan pelayanan public ini sesuai dengan asas-asas pelayanan public dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan public pada Kantor Desa Penyesawan. Adapun indicator yang diteliti pada penelitian ini yang pertama dari Kepmenpan No. 63 Tahun 2004 yaitu Prosedur Pelayanan, biaya, waktu, sarana dan prasarana, dan SDM Pelayanan, yang kedua Teori Parasuraman, Zaithml dan Berry yaitu Reliability (Kehandalan), Responsiveness (DayaTanggap ), Assurance (Keyakinan), Emphaty (Empati ), Tangibles (Buktifisik). Oleh karena itu peneliti membutuhkan data sekunder dan data primer. Data tersebut didapatkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah data terkumpul, selanjutnya dianalisis menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat tentang alur prosedur, kurang menginformasikan biaya administrasi, dan kurangnya kualitas sumber daya manusia,*

*Kata kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik*