

EFEKTIFITAS PENGGABUNGAN KELURAHAN DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN  
PAYAKUMBUH UTARA KOTA PAYAKUMBUH



Tesis

ELFRIZA ZAHARMAN  
1421613021

Dibawah bimbingan :

1. Prof. Dr. Ir. Asdi Agustar, M.Sc
2. Dr. Ir. Endry Martius, M.Sc

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**2016**

## Abstrak

Kelurahan merupakan satuan pemerintah terkecil level paling bawah yang terhubung langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan jasa pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Perda Nomor 7 tahun 2013 Tentang Pembentukan, Penghapusan dan Pengabungan Kelurahan Pemerintah Kota Payakumbuh melakukan pengabungan kelurahan dengan tetap berpedoman kepada historis kelurahan dan wilayah adat, sosial budaya. Maka jumlah kelurahan di Kota Payakumbuh berubah menjadi 62 kelurahan dari sebelumnya 76 kelurahan. Kecamatan Payakumbuh Utara yang mengalami penggabungan adalah sebagai berikut Kelurahan Ompang Tanah Sirah, Kelurahan Taratak padang Kampuang, dan Kelurahan Tigo Koto Di Baruah. Tujuan penelitian ini adalah melihat Apakah penggabungan kelurahan efektif dilihat dari kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat dan Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kelurahan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat. Efektifitas pengabungan kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik sudah berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari beberapa hal, yakni 1) *Tangibels* (bukti langsung), Kualitas pelayanan di kantor lurah akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung diperhatikan, 2) *Reability* (keandalan), Kualitas pelayanan ditentukan oleh ketepatan waktu atau dilaksanakannya tugas dengan segera, 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), Kesigapan dan ketulusan juga dapat diartikan sebagai kesederhanaan pelayanan dalam artian mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, 4) *Assurance* (Jaminan), kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan dan 5) *Empati* (Empathy), Dimensi empati adalah kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan secara individual. Dalam perspektif diatas, penggabungan kelurahan telah berjalan secara efektif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kelurahan antara lain : kondisi kantor, fasilitas/peralatan kantor, personality petugas, status yang dilayani, dan keberadaan aparat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan data dari kuesioner serta wawancara yang dilakukan faktor ini berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci : penggabungan kelurahan, efektifitas, kualitas pelayanan publik

