

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR KELURAHAN BELAKANG
TANGSI KOTA PADANG TAHUN 2021**

SKRIPSI

*Diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Politik Pada
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

Oleh :

Rangga Vikri Mahendra

1810832037



Pembimbing :

Dr. Roni Ekha Putera.M. PA

Andri Rusta, S.IP, MPP

**DEPARTEMEN ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2023

ABSTRAK

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan. Pelayanan public adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh public dan tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kelurahan Belakang Tangsi meraih peringkat sebagai Terbaik I dalam ajang penilaian kelurahan berprestasi tahun 2020 Ajang lomba kelurahan berprestasi merupakan salah satu upaya dari pemko Padang guna memacu dan memicu peningkatan kinerja kelurahan se-kota Padang. Kantor Kelurahan Belakang Tangsi menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dengan diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat. Penelitian ini bertujuan Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Belakang Tangsi Tahun 2021. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe pendekatan phenomenological research. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml Parasuraman dan Berry. Hasil penelitian Dari kelima dimensi yang peneliti bahas yaitu *tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, semuanya sudah berjalan dengan baik hanya saja pada indikator *reliability* Kantor Kelurahan Belakang Tangsi tidak memasang standar pelayanan yang ada di kelurahan. Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Belakang Tangsi berjalan dengan baik karena pegawai dan masyarakat mampu bekerja sama untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik di Kelurahan Belakang Tangsi.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Kelurahan



ABSTRACT

One of the main tasks of government is to provide services. Public service is the fulfillment of the desires and needs of society by the public (society) and of course with the aim of improving the welfare of society. Kelurahan Belakang Tangsi won the Best I ranking in the 2020 Outstanding Village Assessment event. The Outstanding Village Government Competition is one of the efforts of the Padang City Government to spur and trigger an increase in the performance of urban villages throughout the city of Padang. The Rear Tangsi Village Office organizes services for the community by being given the authority to be able to improve the quality of its services in serving the community. This study aims to analyze the quality of public services at Kelurahan Belakang Tangsi Head Office in 2021. The method used is a qualitative research method with a phenomenological logical research approach. This study uses the theory of service quality according to Zeithaml Parasuraman and Berry. Research results From the five dimensions that the researchers discussed, namely tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, everything has gone well, it's just that the reliability indicator of Kelurahan Belakang Tangsi does not match the existing service standards in the village. The quality of public services in Kelurahan Belakang Tangsi is going well because employees and the community are able to work together to realize good quality public services in Kelurahan Belakang Tangsi.

Keywords: Quality, Service, Kelurahan

