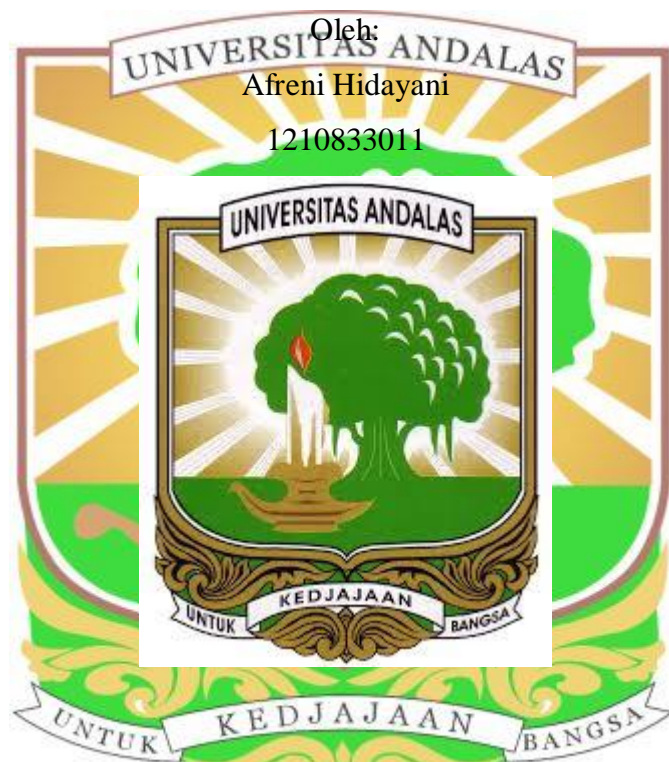


**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KECAMATAN KURANJI KOTA PADANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Politik Pada Fakultas Ilmu

Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas



Pembimbing 1. Dr.Aidinil Zetra, M.A

Pembimbing 2. Zulfadli, S.H.I. M.S.I

Jurusan Ilmu Politik

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Universitas Andalas

2019

ABSTRAK

Afreni Hidayani, 1210833011, Jurusan Ilmu Politik. Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Andalas. Judul Skripsi; “Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kuranji Kota Padang”.

Kepuasan masyarakat dapat menunjukkan tingkat kualitas pelayanan, dalam kualitas pelayanan publik untuk di Kota Padang sendiri Kecamatan Kuranji yang pertama melaksanakan program PATEN ini dan diterapkan pada tahun 2014. Program PATEN di Kecamatan Kuranji menjadi pilot project di Kota Padang. Dan menjadi percontohan bagi kecamatan lain yang ingin menerapkan program PATEN tersebut, dari rumusan diatas, maka skripsi ini ingin melihat Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kuranji Kota Padang. Penelitian ini menggunakan metode mix metode kualitatif dan kuantitatif dengan tipe normatif. Teknik pengumpulan data adalah kuisisioner, wawancara dan dokumentasi dengan menggunakan *purposive sampling*. Analisa data menggunakan metode deskriptif, yaitu dengan data yang diperoleh dilapangan yang disusun secara sistematis, sehingga dapat memberikan gambaran kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kuranji kota Padang. Kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan terhadap akurasi pelayanan yang dirasakan masyarakat terhadap Kecamatan Kuranji Kota Padang sudah tinggi atau sudah baik. Untuk indikator tanggung jawab petugas dalam melayani masyarakat, masyarakat atau responden memberikan penilaian cukup tinggi, yang artinya petugas dalam melayani sudah bertanggung jawab. Selanjutnya terhadap ketepatan waktu pelayanan, masyarakat menilai sudah baik atau tinggi. Namun masyarakat menilai untuk ketepatan waktu proses pelaksanaan masih kurang tepat waktu.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Gesper tentang kualitas pelayanan, Kota Padang Kuranji*



ABSTRACT

Afreni Hidayani, 1210833011, Department of Political Science, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Thesis Title; “Quality Public Services At Kuranji Subdistrict Padang City”

Satisfaction of the community can show the level of service quality, in the quality of public services to the sub district in the city kuranji is the first to implement the program this patent and applied in 2014. Patent programs in sub districts kuranji be a pilot project in the city the. And become a pilot for another sub district who want to implement a program the patent, from the formulation on, then this essay is want to see the quality of public services in kuranji sub district. This research method using qualitative and quantitative methods mix with normative type. The technique of data collection is a detailed questionnaire, interview and documentation by using purposive sampling. Data analysis using the method of descriptive, i.e. with data obtained in field, arranged systematically, so that it can give you an idea of the quality of public services in district Kuranji Padang city. Conclusions in this study is a society which performs the service of perceived community service accuracy against Sub Kuranji Padang city already high or good already. The indicator for the responsibilities of officers in serving the community, society or respondents rated high enough, meaning that officers in serving already in charge. The next against the timeliness of service, the Community judge already good or higher. However the community rate for timeliness of the implementation process is still less timely.

Keywords : *Public Service, Service Quality, Buckle about the quality of service, Padang Kuranji City*

