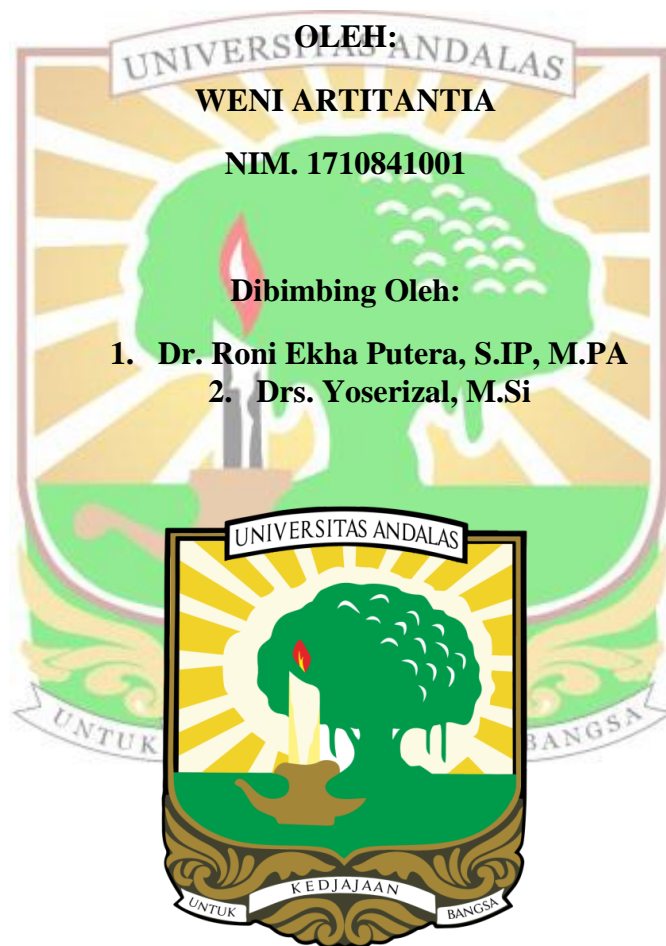


**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI NAGARI PANTI  
TIMUR KECAMATAN PANTI KABUPATEN PASAMAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi  
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2022**

## ABSTRAK

**Weni Artitania, NIM 1710841001, Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2021. Dibimbing oleh: Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA dan Dr. Yoserizal, M.Si. Skripsi ini terdiri dari 140 halaman dengan referensi 9 buku teori , 4 buku metode, 2 skripsi, 7 jurnal, 8 dokumen, dan 2 website internet.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia, praktik maladministrasi marak dijumpai di pemerintahan mulai dari pemerintahan daerah hingga pemerintahan desa. Sehingga penilaian terhadap kualitas pelayanan publik perlu dilaksanakan, terutama di tingkat pemerintahan desa sebagai gerbang awal pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintahan Nagari Panti Timur memberikan layanan administrasi seperti Surat Keterangan Usaha (SKU). Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih ditemukan banyak kekurangan, yakni minimnya informasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), kedisiplinan pegawai yang masih rendah, pemanfaatan alat bantu komputer yang belum maksimal, dsb. Pemerintahan Nagari Panti Timur diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan yang efektif dan efisien demi tercapainya kepuasan masyarakat.

Dalam penelitian ini teori yang dijadikan acuan adalah teori kualitas pelayanan publik oleh A.G. Subarsono dengan 3 variabel yang digunakan untuk pengukuran yaitu efisiensi, responsivitas, dan non-partisan. Metode pengumpulan data yang dipakai adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan wawancara dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan metode *accidental sampling*. Untuk mendapatkan data yang valid, peneliti melakukan triangulasi sumber data.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Panti Timur terutama dalam pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) sejauh ini belum terlaksana dengan baik. Ketiga variabel yakni efisien, responsif, dan non-partisan belum sepenuhnya tercapai. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa tingkat disiplin Perangkat Nagari masih rendah dan sering datang terlambat, tidak adanya kejelasan informasi terkait Standar Pelayanan yang menimbulkan kebingungan pengguna layanan, serta kondisi kotak saran yang rusak sehingga menyulitkan proses penyampaian aduan masyarakat kepada Pemerintahan Nagari Panti Timur.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Pemerintahan Nagari, Kepuasan Masyarakat**

## ABSTRACT

**Weni Artitania, NIM 1710841001, Quality of Public Services at the Wali Nagari Office, Panti District, Pasaman Regency, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2021. Supervised by Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA and Drs. Yoserizal, M.Si. This thesis consists of 140 pages with sources of 9 theory books, 4 method books, 2 theses, 7 journals, 8 documents, and 2 internet websites.**

This research is based by the poor quality of public services in Indonesia, the practice of maladministration is rife in government ranging from local government to village administration. Therefore, it is necessary to evaluate the quality of public services, especially at the village government level as the initial gate of public services to the community. The Nagari Panti Timur government provides administrative services such as bussiness certificate. However, in its implementation there are still many shortcomings, namely the lack of information on Standard Operating Procedures (SOP), employee discipline is still low, the use of computer aids is not optimal, etc. The Nagari Panti Timur government is expected to be able to provide an effective and efficient services to achieve community satisfaction.

This study uses the theory of public service quality by A.G. Subarsono with 3 variables used for measurement, namely efficiency, responsiveness, and non-partisan. The method of data collection used in this study was interviews, observation and documentation. Interview informants were selected using purposive sampling method and also accidental sampling method. To get valid data, researchers triangulated data sources.

This study shows the results that the quality of public services at the Wali Nagari Panti Timur Office, especially in making Business Certificates (SKUs) so far has not been carried out well. The three variables, namely efficient, responsive, and non-partisan, have not been fully achieved. Based on the results of the research conducted, it was found that the level of discipline of the Nagari apparatus was still low and often arrived late, the lack of clarity of information related to service standards which caused confusion for service users, and the condition of the damaged suggestion box making it difficult for the process of submitting public complaints to the Nagari Panti Timur government.

**Keywords: Quality of Public Service, Nagari Government, Community Satisfaction**