

## ABSTRAK

**FITRI LILIANTI ABDULLAH**, 2019. "*Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara*". Dibimbing oleh Moh. Rusli Syaib dan Abd. Khalid Hs. Pandipa.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Publik*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara, (2) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali utara, metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara sudah diterapkan dimensi *Tangihle, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu dan ketidaktamahan pegawai dalam proses pelayanan. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, sering mengadakan rapat evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan di Kantor Kecamatan Petasia Barat.



## ABSTRACT

**FITRI LILINTI ABDULLAH, 2019.** Quality of Public Service in the office of Petasia Barat Sub Regency at Morowali Utara Regency. Supervised by Moh. Rusli Syaib and Abd. Khalid Hs. Pandipa

**Keywords:** Quality, Public Service

The objective of the research is to find out (1) the quality of public service in the office of Petasia Barat Sub Regency at Morowali Utara Regency, (2) supporting factors and obstacle factors the service in the office of Petasia Barat Sub Regency, Morowali Utara Regency. The method of the research is descriptive qualitative. The data is collected by observation, interview, and documentation. The data is analyzed with three components: reduction, presentation and conclusion. The findings of the research obtained that (1) The quality of public service in the office of Petasia Barat Sub Regency at Morowali Utara Regency has implemented the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy with their indicator. (2) Obstacle factor is the lack of human resource of employee and lack of infrastructure. Meanwhile, supporting factors is enthusiastic of the employee, the frequency of meetings, raising service awareness of employee, and the facility to help the public service process.