

## ABSTRAK

**HENDRA RIGANA DAGOLEMBA LADJEBE. 2019.** *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ranononcu Kecamatan Poso Kota Selatan Kabupaten Poso.* Dibimbing Oleh Moh.Rusli Syaib dan Margaretha Badu

Kata Kunci : Kualiatas, Pelayanan Publik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ranononcu Kecamatan Poso Kota Selatan Kabupaten Poso. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan oleh para pegawai, faktor-faktor pendukung serta melihat Hambatan-hambatan yang dihadapi dan mencari Solusi bagi permasalahan tersebut. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kelurahan Ranononcu Kecamatan Poso Kota Selatan Kabupaten Poso. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari obyek penelitian (responden/pengguna jasa layanan/masyarakat) melalui wawancara sedangkan data sekunder adalah data yang bersumber dari Kantor Kelurahan Ranononcu. Data di analisis secara deskriptif, yaitu dengan menggambarkan hal-hal yang berhubungan dengan obyek penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ranononcu Kecamatan Poso Kota Selatan Kabupaten Poso pada kenyataannya telah berjalan dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat, yang dinilai melalui beberapa dimensi, yaitu : bukti fisik yang masih terkendala dengan kenyamanan tempat pelayanan yang belum memadai, dimensi kehandalan terdapat pegawai yang belum ahli dalam menggunakan alat bantu, sementara dimensi daya tanggap telah memenuhi standar kepuasan pengguna layanan, demikian juga dengan dimensi jaminan telah memenuhi standar kepuasan penerima layanan, dan empati meski tidak berpengaruh, namun terjadi ketidakramahan petugas dalam melayani. Secara keseluruhan unsur dalam kualitas pelayanan publik telah terpenuhi dalam penelitian ini.