LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang Berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Tilong Kabila

Oleh Loli Rostiati Ardjon

Nim 931 410 111

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Jum'at, 02 oktober 2015

Waktu : 15.00 wita

Penguji:

1. Dr. Yanti Aneta, S.pd, M,Si	1. .....
2. Ramlan Amir Isa, SE.MM	2. .....
3. Drs. Maha Atma Kadji, M,Si	3. .....
4. Drs. Rusli Isa, M.Si	4. .....

Gorontalo, Juli 2015

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Hamzah Yunus, M.Pd

NIP: 19600223 198603 1 004

ABSTRAK

Loli Rostiati Ardjon. 931 410 111. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Tilongkabila.* Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Drs. Maha Atma Kadji, M.Si dan Bapak Drs. Rusli Isa, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tilongkabila. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan melakukan wawancara kepada pimpinan kecamatan, Sekretaris Kecamatan, Pegawai Kecamatan Tilongkabila dan masyarakat untuk mengukur objektivitas jawaban dari pihak Kantor Kecamatan Tilongkabila. Penelitian ini dilakukan selama kurun waktu tiga bulan yakni bulan Maret hingga Juni 2015.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa analisis pelayanan publik yang terkait dengan *Tangible* yakni berbagai hal yang masih harus dibenahi oleh pihak Kecamatan Tilongkabila, Hal-hal tersebut terkait dengan Keterpisahan toilet, Loket pelayanan khusus pembuatan KTP ada 1 loket, Tempat duduk hanya 2 kursi panjang dan Tempat parkir yang tidak memadai.. Terkait dengan *Reliability*, dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Tilongkabila masih lambat dalam memberikan pelayanan, meskipun adanya petugas pelayanan terpadu, Terkait dengan *Responsivenness*, bahwa mengenai ketanggapan dari pihak Kantor Kecamatan Tilongkabila masih ada kekurangan terutama dalam hal lambatnya pelayanan. Terakit dengan *Asurance* bahwa gangguan masih dirasakan terutama pada waktu mencetak dokumen penting masyarakat. Terkait dengan *Emphaty*, masyarakat merasa petugas tidak mampu menjawab setiap keluhan dan harus dilimpahkan kepada petugas lain yang tidak selalu berada ditempat

Kata Kunci: Kualitas pelayanan publik, Kecamatan Tilongkabila