ABSTRAK

SUPARDI ADAM. 2016. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo" dengan Pembimbing I Dr. Sastro M. Wantu, SH.,M.Si dan Pembimbing II Dr. Udin Hamim, S.Pd, SH, M.Si. Skripsi. Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan, Jurusan Ilmu Hukum dan Kemasyarakatan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo.

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kec Telaga Kabupaten Gorontalo dan untuk menganalisis kendala yang mempengaruhi strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian kualitatif menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian, dengan menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian maka akan mempermudah penyesuaian dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo yaitu peningkatan kualitas perilaku dan keprofesionalan aparatur pemerintah, menciptakan kebijakan pelayanan publik yang tidak terlalu prosedural dan berbelit-belit, dan membangun motivasi kerja yang menunjang kualitas pelayanan publik. Adapun kendala yang mempengaruhi strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo antara lain sumber daya manusia aparatur, akuntabilitas aparat, sistem pelayanan dan sarana dan prasarana. Dengan adanya masalah tersebut untuk perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang dalam menjalankan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo kepada masyarakat agar diperhatikan, pelayanannya lebih dioptimalkan, dan pengadaan sarana fasilitas pendukung pelayanan agar lebih ditingkatkan jumlahnya.

Kata Kunci: Peningkatan Kualitas, Pelayanan Publik

LEMBAR PENGESAHAN

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TELAGA KABUPATEN GORONTALO

Oleh

Supardi Adam
NIM.221410100

Telahdipertahankan di depandewanpenguji

Hari, Tanggal **:Sabtu, 02April 2016**
Waktu **:08.00 – Selesai**

Penguji	TandaTangan
1. Dr. H. Sukarman Kamuli, M.Si NIP. 19670606 200003 1 001	1. .....
2. Roni Lukum, S.Pd, M.Sc NIP. 19730323 200003 1 002	2. .....
3. Dr. Sastro M. Wantu, SH., M.Si NIP. 19660903 199603 1 001	3. .....
4. Dr. Udin Hamim, S.Pd, SH, M.Si NIP. 19760814 200212 1 001	4. .....

Gorontalo,April 2016
DekanFakultasIlmu Sosial
UniversitasNegeriGorontalo

Dr. Sastro M. Wantu, SH., M.Si
NIP. 19660903 199603 1 001