

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR
KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU**

DRAF SKRIPSI

Oleh

RONY
1461201207

Manajemen



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2018**

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru Oleh:

**RONY
1461201207**

Pelayanan merupakan tanggung jawab pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Hal yang dirasakan masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dimana dalam pelayanan jasa itu yang terpenting adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat belum maksimal terlihat dari penyelesaian berkas yang tidak tepat pada waktunya.

Penelitian ini dilaksanakan dengan metode deskriptif yang menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara atau *interview* serta kuesioner penelitian. Melalui teknik analisis ini akan diperoleh kecenderungan tanggapan pengunjung yang ada di Kantor Kecamatan Sukajadi Pekanbaru. Dan sampel dipilih dengan menggunakan cara metode *accidental sampling* yaitu dengan mengambil sampel secara acak dan menggunakan rumus slovin dari populasi yang ada. Sehingga sampel diperoleh sebanyak 93,19 dan digenapkan menjadi 93 orang responden yang menjadi pengunjung di Kantor Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik sudah baik, dimana rata-rata indikator 3,95, 3,73 dan 3,70. Empati sudah dikatakan baik, nilai rata-rata indikator sebesar 3,71, 3,16 dan 3,72. Daya tanggap sudah dikatakan baik juga. Dan keandalan setiap indikatornya memiliki nilai rata-rata diatas 3,00 sehingga dikatakan baik, sedangkan untuk jaminan sudah dikatakan baik juga dimana nilai rata-rata setiap indikator sebesar 3,90, 3,43 dan 3,71.

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah jika dilihat dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti fisik (*Tangibles*), Empati (*Emphathy*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), dan Jaminan (*Assurance*) sudah dikatakan baik karena nilai rata-ratanya berada diatas angka 3,00.

Kata Kunci: Bukti fisik (*Tangibles*), Empati (*Emphathy*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), dan Jaminan (*Assurance*).