

ABSTRAK

PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT TAMPAN KOTA PEKANBARU

Oleh :

Lisna Marida Sinaga

1563201097

Pelayanan publik dapat menjadi tolak ukur keseriusan pemerintah dalam menjalankan tanggung jawabnya, khususnya melayani masyarakat. Artinya semakin baik kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat, maka semakin tinggi rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan publik pada kantor camat tampan kota pekanbaru.

Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskriptifkan peristiwa fenomena yang terjadi dilapangan. Pengumpulan data dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus penelitian ini adalah pelayanan publik pada kantor camat tampan kota pekanbaru.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru sudah diterapkan yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Namun masih ada beberapa indikator yang didalamnya belum berjalan sesuai keinginan masyarakat, antara lain masih ada pelayanan yang belum dapat diselesaikan dan masyarakat masih belum dapat mengetahui cara mengakses informasi dari online dan pihak camat juga belum menyediakan informasi secara fisik dipapan pengumuman. Adapun Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru perlu untuk memberikan pedoman dan petunjuk dengan jelas dan menginformasikan secara keseluruhan dengan sistem online dan menginformasikan dipapan pengumuman.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kantor Camat Tampan