

## ABSTRAK

**Adelina Sri Mustika Br Bangun, NIM: 3183311001 dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II Kecamatan Medan Selayang Kota Medan”. Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Medan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II, Kecamatan Medan Selayang Kota Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II, Kecamatan Medan Selayang Kota Medan. Adapun subjek penelitian ini adalah Lurah, beberapa pegawai Kelurahan, beserta 10 masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II, Kecamatan Medan Selayang Kota Medan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II Kecamatan Medan Selayang Kota Medan sudah cukup baik, disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam peraturan Standar Pelayanan Minimal dari Lampiran Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Target dan Panduan Operasional Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri Di Kabupaten/Kota. Kendala pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II Kecamatan Medan Selayang Kota Medan, yaitu jaringan internet belum maksimal, waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan Kantor Lurah masih sering terlambat, Sarana dan Prasarana di Kantor Lurah belum lengkap, misalnya tidak ada mesin fotokopi di Kantor Lurah, Kompetensi petugas pemberi layanan yang masih terkadang ketus kepada masyarakat. Upaya yang telah dilakukan kegiatan briefing dan evaluasi disela-sela jam kerja.

**Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik**

