

ABSTRAK

Ade Ulfa Amin. NIM. 3142111028. “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan”.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan KTP, KK, Akte Kelahiran, Surat Tanah, dan Surat Ijin Mendirikan Bangunan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dimana penelitian ini memaparkan data-data hasil penelitian di lapangan, yaitu dengan menguraikan, menjelaskan, dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan dalam penelitian. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. Informan dalam penelitian ini yaitu beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kantor Camat Medan Denai sebanyak 10 orang sebagai informan kunci, sedangkan informan pendukungnya yaitu pegawai Kantor Camat Medan Denai yaitu Kasubbag Umum dan Kepala Seksi Tata Pemerintahan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Medan Denai yang beralamat di Jalan Pancasila No. 96 Medan. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan KTP, KK, Akte Kelahiran, Surat Tanah, dan Surat Ijin Mendirikan Bangunan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan dapat dikatakan belum baik. Hal ini ditandai dengan tidak tercapainya prinsip pelayanan publik seperti prinsip kepastian waktu, akurasi, tanggung jawab, dan prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Namun, beberapa prinsip yang sudah terpenuhi secara baik yaitu prinsip kesederhanaan, kejelasan, keamanan, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, serta prinsip kenyamanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan adalah faktor kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, faktor kepastian waktu pelayanan, faktor akurasi pelayanan, dan faktor tanggung jawab. Pegawai belum bersikap dengan baik, ramah, sopan dan santun dalam melayani masyarakat. Kemampuan pegawai yang tidak mampu untuk memastikan secara jelas tentang kepastian waktu pelayanan KTP. Tidak adanya akurasi dalam ketepatan waktu pelayanan, dan tanggung jawab pimpinan dan pegawai yang masih kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan Publik, Kantor Camat Medan Denai.*