

## ABSTRAK

**Ikhsan Arif, NIM. 3193111003 dengan judul “Dampak Pemekaran Daerah Dalam Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kecamatan Laut Tador Kabupaten Batu Bara)”. Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan. 2023**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pemekaran daerah berdampak kepada kualitas pelayanan publik di Kecamatan Laut Tador Kabupaten Batu Bara. Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian berada di Kantor Camat Kecamatan Laut Tador dan wilayah administratif Kecamatan Laut Tador. Sebagai informan dalam penelitian ini adalah para penyelenggara pelayanan publik di tingkat Kecamatan Laut Tador yang terdiri dari PLT Camat Laut Tador Ibu Suryanti, S.H., Kepala Sub-Bagian Umum dan Kepegawaian Ibu Fadhilah Astri, S.E., Kasi Pelayanan Masyarakat, Ketentraman & Ketertiban Umum Bapak Darwin, Kasi Pemerintahan Masyarakat Desa dan Sosial Budaya Ibu Kaimah S.E. dan 4 orang masyarakat penerima manfaat pelayanan pencairan siltap, tunjangan kepala desa dan perangkat desa serta 2 orang masyarakat penerima manfaat pelayanan perekaman E-KTP di Kecamatan Laut Tador. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi literatur, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk menganalisa data yang diperoleh peneliti menggunakan model analisis Miles dan Huberman. Dalam model analisis Miles dan Huberman peneliti melakukan tiga kegiatan analisis data secara serempak, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan yang terakhir yaitu penarikan kesimpulan/verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemekaran kecamatan Laut Tador memberikan dampak bagi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Laut Tador. Dari lima dimensi kualitas pelayanan yang diungkapkan oleh Zeithaml dalam (Nurdin, 2019) yaitu dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dimensi yang belum dapat diterapkan dengan baik yaitu dimensi *tangible*. Pada dimensi *tangible* indikator yang belum dapat terpenuhi adalah kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Hal tersebut dikarenakan tempat pelayanan yang terlalu sempit sehingga masyarakat yang mendapatkan pelayanan merasa kurang nyaman. Indikator penggunaan alat bantu pelayanan juga belum dapat terlaksana dengan baik, dikarenakan alat bantu pelayanan yang ada masih kurang memadai sehingga pelayanan yang ada sering mengalami kendala. Selanjutnya, pemekaran daerah memiliki dampak positif dan negatif pada pelayanan yang disediakan di kantor camat. Dampak positif yang diberikan adalah lokasi kantor camat yang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat dan jumlah desa dalam satu kecamatan menjadi tidak terlalu banyak sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih efektif dan efisien. Dampak negatif yang diberikan adalah sarana dan prasarana serta pegawai kantor camat yang belum memadai di kantor camat hasil pemekaran.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan Publik, Pemekaran Daerah, Kecamatan Laut Tador.*