

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BURU KECAMATAN BURU KABUPATEN KARIMUN

OLEH

HAFIZA

190565201030

## ABSTRAK

Pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara sesuai dengan aturan standar operasional pelayanan (SOP), Permasalahan dalam pelayanan di Kelurahan Buru yaitu proses blanko dalam pembuatan KK yang memakan waktu lama. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara, observasi, dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kelurahan Buru Kecamatan Buru Kabupaten Karimun. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Buru di lihat dari dimensi (1) Bukti fisik (*tangible*) yaitu Kantor Lurah Buru dianggap tidak memenuhi sarana dan prasarana. Oleh karena itu sesuai dengan pernyataan tersebut bahwa Kantor Lurah Buru masih perlu meningkatkan sarana prasarana yang memadai untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Kelurahan Buru. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1988) dalam Lupiyandi indikator-indikator parasuraman adalah bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kantor Lurah Buru dianggap tidak memenuhi sarana dan prasarana, diketahui juga kehandalan pegawai Kantor Lurah Buru dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan baik, sehubungan dengan hal terkait jaminan waktu dalam pelayanan dapat dikatakan lama, pihak pegawai Kantor Lurah Buru dapat dikatakan sudah memuaskan masyarakat dalam melayani masyarakat.

**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Masyarakat**

**QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN BURU VILLAGE, BURU DISTRICT,  
KARIMUN REGENCY**

**BY**

**HAFIZA**

**190565201030**

**ABSTRACT**

*Service is the fulfillment of community needs by the organizer in accordance with service operational standard rules (SOP). Problems in service in Buru Village, namely the blank process in making KK which takes a long time. This study uses a descriptive qualitative approach by conducting interviews, observation, documentation. This study aims to determine the quality of public services in Buru Village, Buru District, Karimun Regency. The results of the study show that the implementation of the quality of public services in the Buru Village is seen from dimensions (1) Physical evidence (tangible), namely the Buru Lurah Office is considered not to meet the facilities and infrastructure. Therefore, according to this statement, the Buru Village Head Office still needs to improve adequate infrastructure to increase the satisfaction of the Buru Village community. This study uses the theory of service quality according to Parasuraman (1988) in Lupiyoandi. Parasuraman's indicators are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Based on the results of this study, it can be concluded that the Lurah Buru Office is considered not to meet the facilities and infrastructure, it is also known that the reliability of the Buru Lurah Office employees in providing services can be said to be good, with respect to matters related to guaranteed time in service it can be said to be long, the employees of the Buru Lurah Office can be said has satisfied the community in serving the community.*

**Keywords : Guality, Publik Service, Community**