

## **ABSTRAK**

### **Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Kota Padang**

**Oleh: Ike Fatmawati**

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya permasalahan yang menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Kota Padang kurang terlaksana dengan baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan di Kantor KESBANGPOL Kota Padang dapat dilihat dari standar pelayanan yaitu (1) prosedur pelayanan, (2) waktu penyelesaian, (3) biaya Pelayanan, (4) produk pelayanan, (5) sarana dan prasarana (6) kompetensi petugas pemberi layanan.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Pemilihan informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dan penentuan jumlah informan menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, kemudian penarikan kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi.

Temuan Penelitian menunjukkan bahwa: pelaksanaan pelayanan di Kantor KESBANGPOL Kota Padang dapat dilihat dari standar pelayanan yaitu: (1) prosedur pelayannya masih berbelit-belit. Hal ini dapat dilihat dari adanya masyarakat yang pulang kerumah untuk melengkapi persyaratan (2) kejelasan waktu penyelesaian pelayanan masih belum pasti, karena tidak diinformasikan kepada masyarakat, (3) semua biaya penyelesaian pelayanan di Kantor KESBANGPOL Kota Padang gratis, (4) tidak semua produk/hasil pelayanan diminta oleh masyarakat dan legalitasnya sah serta dapat dijadikan jaminan di mata hukum, (5) sarana dan prasarana masih belum lengkap, namun masyarakat merasa nyaman dengan ruang pelayanan yang bersih (6) petugas sudah melayani masyarakat dengan menerapkan 5S, ramah dan adil, serta telah bekerja sesuai bidang keahliannya masing-masing.