

ABSTRAK

Fani Ismawarti : Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti

Pembimbing : Dr. Rosyeni Rasyid, SE, ME

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), jaminan dan kepastian (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan ketanggapan (*Responsiveness*). Penelitian dilakukan pada Kantor Camat Lembah Gumanti, penelitian dimulai pada tanggal 09 September sampai dengan 08 Oktober tahun 2021.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penulis mengumpulkan data langsung dari Kantor Camat Lembah Gumanti. Berdasarkan data yang telah diperoleh tersebut, peneliti melakukan pengolahan sehingga akhirnya diperoleh hasil. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut peneliti dapat memberikan kesimpulan tentang kualitas pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti.

Berdasarkan pengolahan data diperoleh hasil persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti dilihat dari dimensi keandalan (*reliability*) yaitu 83% dalam kategori baik, jaminan dan kepastian (*assurance*) 84% dalam kategori baik, bukti fisik (*tangible*) 84% dalam kategori baik, empati (*empathy*) 83% dalam kategori baik dan ketanggapan (*Responsiveness*) 83% dalam kategori baik. Dari hasil penelitian, maka diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti berada pada kategori baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan