

## **ABSTRAK**

### **Pelaksanaan Pelayanan Umum Pada Kantor Lurah Kampung Manggis Kota Padang Panjang**

**Oleh: Bayu Saputra**

Pemberian pelayanan umum merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam melayani masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Salah satu lembaga pemerintah yang melayani masyarakat dan bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah pemerintah kelurahan, termasuk Kelurahan Kampung Manggis. Namun, dalam prakteknya pelayanan yang diterima belum memenuhi keinginan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan umum pada kantor lurah Kampung Manggis Kota Padang Panjang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan dalam penelitian ditentukan secara *purposive sampling*. Teknik dan alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Jenis dan sumber datanya terdiri dari data primer dan data sekunder. Uji keabsahan datanya menggunakan triangulasi teknik. Kemudian di dalam teknik analisis datanya melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi.

Dari hasil penelitian ini terlihat bahwa secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan umum pada kantor lurah Kampung Manggis mengacu pada peraturan perundang-undangan yang ada. Akan tetapi di dalam pelaksanaannya belum terimplementasi dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai persyaratan yang tidak jelas, jangka waktu penyelesaian yang tidak pasti, kurang intensifnya pengawasan internal yang dilakukan pimpinan, kurangnya kompetensi pegawai dan jumlah pelaksana pelayanan.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kekurangan tersebut adalah dengan melakukan sosialisasi informasi persyaratan, meningkatkan disiplin pegawai, intensifikasi pengawasan, memaksimalkan sumber daya yang ada baik sumber daya manusia maupun sarana kerja serta merelokasi letak dari kotak saran sebagai sarana pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat.