

ABSTRAK

Selfani Utari, NIM 1910003811050 Judul Skripsi : “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kota Pariaman”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Pariaman oleh kurangnya Kualitas yang diberikan oleh Kantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, maka penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui Faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Upaya dalam menanggulangi kendala terkait Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Pariaman. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian dapat disimpulkan berdasarkan teori dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri dari 5 unsur, secara umum bahwa kualitas pelayanan publik yang di selenggarakan oleh pegawai belum sempurna menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor dinas pendidikan pemuda dan olahraga kota pariaman terdapat beberapa kendala atau faktor penghambat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan publik yaitu Tangible dimana kurangnya fasilitas yang ada di kantor dinas pendidikan pemuda dan olahraga kota pariaman, Reliability, Assurance(jaminan waktu). Upaya untuk mengatasi kendala yang terkait dalam kualitas pelayanan publik yaitu meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana, dan mengadakan bimbingan dan pelatihan oleh pegawai dinas pendidikan pemuda dan olahraga, mengevaluasi pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur. Manfaat dari penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor dinas pendidikan pemuda dan olahraga kota pariaman .

Kata Kunci :Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, Karna atas rahmat dan pertolongan-NYA sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul: “ **Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Pariaman**”

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Hendry Mappesona, S.E M. Sc selaku ketua Yayasan Universitas Ekasakti Padang
2. Bapak Prof. Dr.H. Sufyarma Marsidin, M.Pd selaku Rektor Universitas Ekasakti.
3. Bapak Dr. Sumartono,S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
4. Ibu Dora Tiara, S.H, M.H selaku wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ekasakti
5. Bapak Puryanto,S.AP,M.AP selaku ketua program stud ilmu Aministrasi Publik
6. Bapak Drs. Muhammmad Takdir, M.Si selaku pembimbing I.
7. Bapak Roby Hadi Putra,S.AP, M..AP selaku pembimbing II
8. Bapak dan ibu dosen serta seluruh pegawai sekretaris Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ekasakti yang telah membantu kelancaran skripsi ini.
9. Untuk Papa dan Mama saya dan juga Adek tercinta serta keluarga besar yang saya cintai, dimana terus memotivasi dan menyemangati, mendukung dan mendoakan saya.

10. Teman-teman seperjuangan seperjuangan di FISIPOL Universitas Ekasakti Padang baik secara khusus Ilmu Administrasi Publik, dan untuk angkatan 2019 selamat berjuang terima kasih telah bersama sama dan tetap menghibur.

Saya menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang ilmu Administrasi Publik. dan penerapan di lapangan bisa di kembangkan lebih lanjut.

Padang, Sep 2023

Selfani Utari

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Penelitian Terdahulu.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pelayanan Publik	10
2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.3 Dimensi / Tolak Ukur Kualitas Pelayanan	14
2.4 Kepuasan Pelayanan.....	16
2.5 Prinsip Pelayanan Publik.....	19
2.6 Asas- Asas Pelayanan.....	21
2.7 Jenis - jenis Pelayanan Publik	22
2.8 Pola Penyelenggara Pelayanan.....	23
2.9 Pemerintahan Daerah	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.2.1 Populasi.....	28
3.2.2 Sampel.....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data	30
3.4 Sumber Data	32
3.5 Teknis Analisis Data	32
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Sejarah Kota Pariaman	35
4.1.1 Sejarah Kota Pariaman	35
4.1.2 Pemekaran Kota Pariaman	36
4.1.3 Profil Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kota Pariaman	37
4.2 Hasil dan Pembahasan	55
4.2.1 Kualitas Pelayanan Publik	56
4.2.2 Faktor Penghambat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	63
4.2.3 Upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala pelayanan	66
BAB V HASIL PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Jenis Layanan.....	3
1.2 Tabel Matriks Penelitian Terdahulu Relevan.....	9
3.1 Tabel Informan.....	29