

ABSTRAK

SUPRIADI (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah (dibimbing oleh Andi Rosdianti Razak dan Ansyari Mone).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dimana harapan yang diinginkan sesuai dengan kenyataan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administratif di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 7 orang termasuk Sekretaris Camat, Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat, Seksi Pelayanan Umum dan Tokoh Masyarakat sebanyak 4 Orang yang ditentukan secara purposive. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administratif di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah belum sepenuhnya baik. Hal tersebut terlihat dari indikator Bukti Fisik dan Keandalan, dimana pegawai di kecamatan belum mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan ketidakpastian waktu yang di janjikan terhadap pelayanan serta sarana dan prasarana yang masih kurang memadai dan pelayannannya masih bersifat manual. Namun dari segi Daya Tanggap, Jaminan dan Empati pegawai di Kecamatan sudah memberikan keramahan dan sopan santun yang baik serta ikhlas dalam melayani masyarakat yang melakukan pelayanan dan tidak membeda-bedakan dalam hal pengurusan pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kecamatan