

ABSTRAK

Bs Almalia Fitri, 2024. “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo” di bimbing oleh Muhlis Madani dan Nurbiah Tahir.

Penelitian ini dilakukan karena ketertarikan peneliti terhadap apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana dimensi kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

Untuk menjawab permasalahan tersebut maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo yaitu dalam hal *Tangible*, atau bukti fisik, bahwa di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo kenyamanan masyarakat menjadi hal yang paling utama. *Reliability*, atau kehandalan di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. *Responsiveness*, atau tanggapan pegawai sudah sesuai SOP dan mottonya yaitu MASIPA sehingga selalu mengutamakan kenyamanan masyarakat di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo. *Assurance*, atau jaminan pegawai kepada masyarakat berupa keamanan data sehingga masyarakat tidak perlu khawatir atas kebocoran data pribadi di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo. *Empathy* atau empati bahwa pegawai akan lebih memberikan perhatian khusus pada masyarakat yang memiliki keterbatasan khusus seperti disabilitas atau lanjut usia di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan