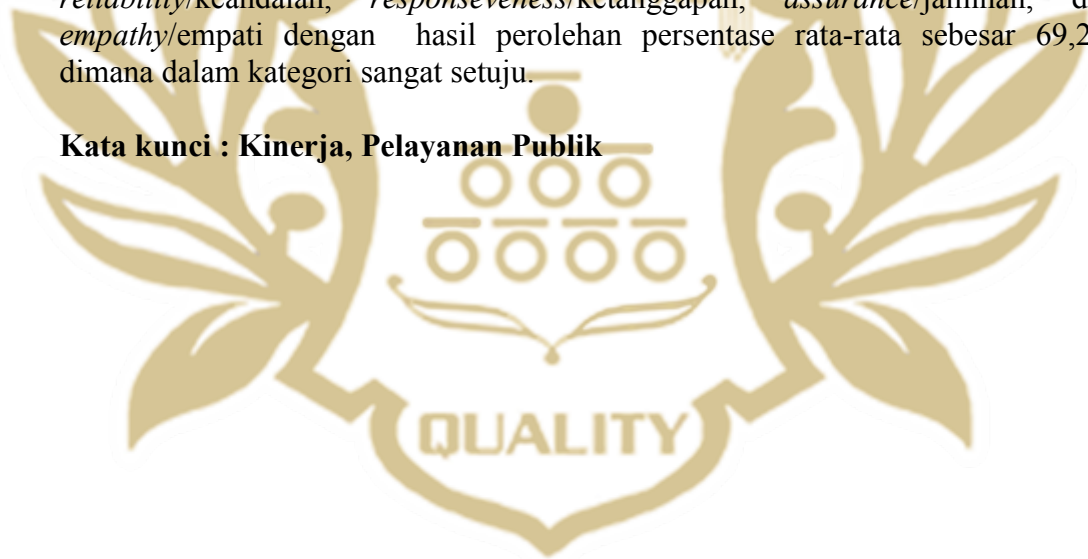


## “ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT MERDEKA”

### ABSTRAK

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode observasi, menyebarkan kuesioner kepada sampel sebanyak 100 responden yang diambil secara acak beserta wawancara dan dengan analisis deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan publik pada Kantor Camat Merdeka sudah berjalan dengan baik atau belum berjalan dengan baik. Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merdeka menggunakan kelima indikator *tangibles*/bukti nyata, *reliability*/keandalan, *responseveness*/ketanggapan, *assurance*/jaminan, dan *empathy*/empati dengan hasil perolehan persentase rata-rata sebesar 69,2% dimana dalam kategori sangat setuju.

**Kata kunci : Kinerja, Pelayanan Publik**



## **“ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE PERFORMANCE AT THE MERDEKA SUB-DISTRICT OFFICE”**

### **ABSTRACT**

*Law Number 25 of 2009 concerning Public Services provides the definition of public service is an activity or series of activities in order to fulfill service needs in accordance with the laws and regulations for every citizen and resident for administrative goods, services and/or services provided by public service provider. This study uses the observation method, distributing questionnaires to a sample of 100 respondents taken randomly along with interviews and with quantitative descriptive analysis. This study aims to determine whether the performance of public services at the Merdeka Sub-District Office has been running well or has not been properly implemented. Public Service Performance Analysis at the District Head Office of Merdeka using five indicators of tangibles, reliability, responseveness, assurance and empathy with the results of the percentage average of 69,2% where in the category strongly agree.*

**Keywords : Performance, Public Services**

