

ABSTRAK

Baik buruknya kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh sejauh mana pelayanan yang diberikan, mampu memenuhi harapan masyarakat. Karena itu pengukuran kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan membandingkan harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat. Permasalahan yang diangkat berdasarkan kualitas yang ada di kantor lurah Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara, ada beberapa pelayanan administrasi yang kurang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan). Rumusan masalah penelitian adalah; bagaimana kualitas pelayanan umum di kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara?. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan umum di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara masih belum optimal dikarenakan masih ditemuinya beberapa masalah yang ada dipelayanan Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara. Permasalahan yang ditemui diantaranya beberapa pegawai masih ada yang tidak datang tepat waktu saat bertugas piket di loket pelayanan, beberapa penyelesaian surat pelayanan yang tidak tepat waktu sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) dan fasilitas yang masih kurang memuaskan. Sehingga pelayanan umum di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan supaya masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan pelayanan yang lebih optimal.