

## **ABSTRAK**

Wahyu Hudzaifah Alghifari , Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kembangbahu Kabupaten Lamongan

Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang berhubungan dengan kemampuan memenuhi keinginan pelanggan sehingga terjadi kesenjangan antara harapan dengan juga kenyataan yang terjadi, Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Kembangbahu Kabupaten Lamongan. Metode Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian dengan observasi, wawancara dan telaah dokumen dengan informan berjumlah tujuh orang, dua dari petugas Kantor Camat Kembangbahu dan lima orang dari pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Kembangbahu sudah terlaksana dengan baik secara keseluruhan, dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu Tangibles (berwujud), Reability (kehandalan), responsive (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati). Berwujud, Petugas sudah disiplin dalam melayani pengguna, sehingga masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dimensi Kehandalan, terlihat dari kecermatan pegawai dalam pengurusan administrasi sudah tergolong baik, Dimensi tanggapan, dalam melayani masyarakat dapat dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat, karena petugas dalam melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang tepat. Dimensi Jaminan, terlaksana dengan baik, pelayanan diberikan terjamin selesai dengan tepat waktu.. Dimensi Empati, terlaksana dengan baik dengan petugas yang mengutamakan kepentingan pengguna dengan sikap ramah dan sopan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Kantor Camat Kembangbahu