

RINGKASAN

Taufikur Rohman, 2022, **Kualitas Pelayanan Publik Di kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo**, Imam Sucahyo, S.IP., M.AP, Ach. Noor Busthomi. S.H.I., M.Si.,

Kualitas layanan publik adalah aspek yang terus menerus menjadi sorotan. Pelayanan publik adalah pelayanan yang mana pemenuhan kebutuhan masyarakat menjadi fokusnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo. Adapun metode yang digunakan yakni deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menggunakan 5 aspek yakni Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa pelayanan publik di kantor kecamatan telah optimal.

SUMMARY

Taufikur Rohman, 2022, **Quality Of Public Services at the Kuripan Sub-District Office, Probolinggo District** , Imam Suchahyo, S.IP., M.AP, Ach. Noor Busthomi. S.H.I., M.Si.,

The quality of public services is an aspect that is constantly in the spotlight. Public services are services in which meeting the needs of the community is the focus. This study aims to determine the quality of public services at the Kuripan District Office, Probolinggo Regency as well as the supporting and inhibiting factors of service at the Kuripan District Office, Probolinggo Regency. The method used is descriptive with a qualitative approach. Data was collected by using observation, interview, and documentation techniques using 5 aspects, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. Researchers used source triangulation to check the validity of research data. Data analysis in this study uses three components consisting of data condensation, data presentation, and drawing conclusions. This study concludes that public services at the sub-district office have been optimal.