

ABSTRAK

ANALISIS KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PASIE NAN TIGO KECAMATAN KOTA TANGAH KOTA PADANG

OLEH:

AUREL SAFITRI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi pelayanan publik di kelurahan Pasie Nan Tigo. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 2 orang informan kunci yaitu lurah dan pegawai pelayanan Pasie Nan Tigo dan 3 orang informan pendukung yaitu masyarakat, yang ditentukan dengan teknik purposive sampling. Analisa data menggunakan analisa kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Penelitian ini menggunakan konsep dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1988) dan Brady dan Cronim (2001), yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empahty* (Empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dan informasi yang jelas dalam pelayanan publik di kantor lurah ini sudah cukup baik namun belum maksimal karena ada beberapa faktor diantaranya dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai dan kurang komunikatifkan pegawai pelayanan.

Kata Kunci: Analisis, Komunikasi Pelayanan, Pelayanan yang Optimal, Kelurahan.

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE COMMUNICATION IN PUBLIC PASIE NAN TIGO DISTRICT KOTA TANGAH DISTRICT PADANG CITY

BY

AUREL SAFITRI

This research aims to analyze public service communication in the Pasie Nan Tigo sub-district. This research use descriptive qualitative approach. Data collection techniques by means of observation, interviews and documentation. The research informants consisted of 2 key informants, namely the village head and Pasie Nan Tigo service employees and 3 supporting informants, namely the community, who were determined using a purposive sampling technique. Data analysis uses qualitative analysis, namely data reduction, data presentation and data verification. This research uses the concept of service quality dimensions according to Parasuraman (1988) and Brady and Cronim (2001), namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empahty. The results of the research show that clear communication and information in public services at the village head's office is quite good but not yet optimal because there are several factors, including inadequate facilities and infrastructure, lack of attention and good response from employees and lack of communication between service employees. .

Keywords: Analysis, Service Communication, Optimal Service, Sub-district