

ABSTRAK

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan bagi masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu. Penelitian ini berjudul Pelayanan Pegawai Di Kantor Camat Muara Satu Kota Lhokseumawe Kepada Masyarakat. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat Pelayanan pegawai kantor Camat Muara Satu kota Lhokseumawe dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Jumlah informan sebanyak 6 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data akan dianalisis dengan menggunakan teknik reduksi data dan penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam menjelaskan hasil penelitian menggunakan teori dari Fitzsimmon 2008 mencakup 3 hal yaitu Responsiveness (Daya Tanggap) yang diberikan masing-masing pegawai adalah menyelesaikan secara cepat dan tepat serta tidak terburu-buru. Reability (Kehandalan) yang diberikan adalah keterampilan berkomunikasi, memberikan perhatian kepada masyarakat serta kemampuan untuk memberikan solusi terhadap setiap masalah yang dialami masyarakat. dan Assurance (Jaminan) bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu, biaya dan legalitas pelayanan. Adapun pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ini masih belum maksimal karena adanya ketidaktepatan pegawai datang tepat waktu ke kantor menyebabkan pelayanan yang diberikan masyarakat menjadi terlambat.

Kata Kunci : Disiplin, ASN, Pelayanan Publik