

ABSTRAK

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara. Didalam penelitian ini peneliti ingin mengentahui bagaimana kualitas dan kinerja pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang dalam pelayanan untuk masyarakat apakah SDM yang dimiliki maupun sarana dan prasarannya sudah baik dalam hal pelayanannya dikarenakan hal ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan oleh Aparatur Sipil Negara untuk masyarakat.

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data lewat wawancara mendalam (in-depth interview) untuk mendapatkan data primer dan teknik dokumentasi dengan menelaah dokumen dan kepustakaan yang dikumpulkan dari berbagai dokumen seperti: Peraturan perundang-undangan, arsip, laporan dan dokumen penting lainnya yang berkaitan dengan penelitian untuk mendapatkan data sekunder.

Berdasarkan hasil penelitian penulis dalam kualitas pelayanan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang yakni Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Emphaty (empati) sudah dilaksanakan dengan baik. Tetapi dalam Tangible dan Reliability itu masih ada kekurangan dalam Tangible masih kekurangannya sarana dan prasarana di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, sedangkan dalam Reliability itu masih kurangnya kehandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu. Adapun Kinerja pegawai di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang sudah baik terlihat dari (Kualitas), (Kuantitas), (Ketepatan), (Efektivitas), (Kemandian) tetapi masih terdapat kekurangan yaitu ketepatan masih kurangnya kesadaran pegawai dalam hal kedisiplinan kerja adapun kemandirian masih kurangnya SDM yang akibatnya masih adanya tumpang tindih tupoksi untuk menjalankan tugas pokoknya.

Saran bagi pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai sehingga semua kegiatan maupun program dapat dilakukan dengan maksimal.

Kata kunci: Kinerja, Aparatur Sipil Negara, Kualitas Pelayanan