

**ABSTRAK**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA  
BIDANG KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN DI KANTOR  
KECEMATAN MEDN AMPLAS KOTA MEDAN**

**Oleh:**

**Nada Annafia**

Ketentraman dan Ketertiban (Trantib) merupakan bagian dari tugas dan fungsi Kecamatan untuk menjaga keamanan lingkungan. Untuk itu pihak Kecamatan berperan sebagai pelindung bagi Masyarakat. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Ketentraman dan Keteriban di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Sumber data di peroleh dari Sumber Data Primer dan Data Sekunder. Teknik pengumpulan data di ambil berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisa data dengan menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teori parasuraman et al, Zeithaml, dan berry dalam buku Tjiptono (2012). Teori Parasuraman et al, Zeithaml dan berry ini digunakan dalam penelitian untuk menilai kualitas pelayanan publik yang di ukur melalui lima dimensi yaitu *Dimensi Tangible* (Bukti Fisik), *Dimensi Reability* (Kehandalan), *Dimensi Responsiveness* (Daya Tanggap), *Dimensi Assurance* (Jaminan), *Dimensi Empathy* (Empati). Pelayanan publik pada bidang Ketentraman dan Ketertiban sudah dilaksanakan dan dilakukan oleh Kecamatan Medan Amplas dengan baik, akan tetapi belum mencapai hasil yang maksimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sumber daya Manusia, masyarakat yang tidak memiliki hp android dan keterbatasan fasilitas, serta kurangnya tingkat kesadaran Masyarakat.

***Kata Kunci : Strategi, Peningkatan,Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Ketentraman Dan Ketertiban***

## **ABSTRACT**

### ***STRATEGY FOR IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE FIELD OF PEACE AND ORDER AT THE MEDN AMLAS CITY OFFICE OF MEDAN CITY***

**By:**

**Nada Annafia**

Peace and Order (Trantib) is part of the duties and functions of the District to maintain environmental security. For this reason, the District plays a role as protector of the community. The aim of this research is to find out the Strategy for Improving the Quality of Public Services in the Field of Peace and Order at the Medan Amplas District Office, Medan City. The research method used in this research is the Descriptive Method with a Qualitative approach. Data sources were obtained from Primary Data Sources and Secondary Data. Data collection techniques were taken based on observation, interviews and documentation. Data analysis techniques using data reduction, data presentation and drawing conclusions. The theory used in this research is the theory of Parasuraman et al, Zeithaml, and Berry in the book Tjiptono (2012). The theory of Parasuraman et al, Zeithaml and Berry is used in research to assess the quality of public services which is measured through five dimensions, namely the Tangible Dimension (Physical Evidence), the Reability Dimension, the Responsiveness Dimension, the Assurance Dimension, Dimension of Empathy (Empathy). Public services in the field of Peace and Order have been carried out and carried out by the Medan Amplas District well, but have not yet achieved maximum results. This is caused by a lack of human resources, people who do not have Android cellphones and limited facilities, as well as a lack of public awareness.

***Keywords: Strategy, Improvement, Service Quality, Public Services, Peace and Order***