

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Manajemen Strategi Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih”. Ada tiga masalah besar dalam pelayanan publik yaitu diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Fakta bahwa pelayanan publik di Indonesia itu masih banyak yang menunjukkan kualitas yang buruk sering menjadi bahasan, baik itu secara lisan maupun tulisan. Kegagalan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang menghargai hak dan martabat warga negara sebagai pengguna pelayanan mengakibatkan lemahnya legitimasi pemerintah bukan hanya di mata warga negaranya tetapi ini juga berdampak luas terhadap ketidakpercayaan pihak swasta dan pihak asing untuk menanamkan investasinya. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu Kendala yang terjadi terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih dan Bagaimana Manajemen Strategi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kendala yang terjadi terhadap pelayanan publik Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih dan Manajemen Strategi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih. Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Dengan sumber data primer dan sekunder. Dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih yaitu Kendala yang terjadi pada saat pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih adalah Listrik yang kadang mati. Manajemen strategi dilakukan dengan menggunakan tiga tahapan dari teori yang dikemukakan oleh *Thomas L. Wheelen* dan *David Hunger* : Formulasi strategi, Implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Pelayanan publik menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml yaitu: *Tangible* (Berwujud), telah tersedia komputer, kipas angin dan tempat duduk dan informasi yang cukup baik dengan memasang spanduk informasi. *Reliability* (Kehandalan), telah berjalan dengan cukup baik sesuai dengan harapan masyarakat dan pegawai pun diperhatikan oleh pihak Kantor. *Responsiveness* (Ketanggapan), telah cukup baik untuk tanggap dan responsif terhadap menangani keperluan masyarakat. *Assurance* (Jaminan), telah cukup baik yaitu dengan memberikan tenggang waktu jika surat akan lama jadinya.

Kata Kunci : *Manajemen Strategi, Kualitas Pelayanan, Kantor Kelurahan*