

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah adalah suatu keharusan seorang aparat pemerintah. Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik sejatinya berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, agar terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik apakah penerapannya sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku, khususnya implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta melihat faktor-faktor yang menghambat upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian Hukum Empiris, Teknik pengumpulan data menggunakan metode studi pustaka dan wawancara. Analisis data penelitian ini secara kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam penerapannya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik namun masih ada beberapa kendala terkait faktor penghambat dalam proses pelaksanaannya.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik*

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH

Unggul & Islami