

ABSTRAK

Kantor Kecamatan Warungasem merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang menjalankan tugas untuk menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan para penggunanya. Dari hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan masih terdapat keluhan yang dialami oleh masyarakat terhadap pelayanan publik yang dijalankan oleh Kantor Kecamatan Warungasem.. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi atribut apa yang menjadi prioritas perbaikan dan menentukan usulan perbaikan yang direkomendasikan. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi penelitian ini menggunakan metode *Servqual* untuk menentukan atribut apa saja menjadi kekurangan yang ada dalam pelayanan yang dijalankan, selanjutnya digunakan metode (IPA) *Importance Peformance Analysis* untuk menentukan prioritas atribut perbaikan dan disusun rekomendasi perbaikan berdasarkan *5 Why's Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 8 atribut *servqual* mempunya nilai negatif kemudian menjadi 4 atribut prioritas perbaikan berdasarkan pada hasil metode (IPA) *Importance Peformance Analysis*. Rekomendasi perbaikan yang diusulkan dalam penelitian ini yaitu mendesain website resmi kantor kecamatan, penataan ulang posisi papan informasi dan perbaikan sosial media dari Kantor Kecamatan Warungasem.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Servqual*, *Importance Peformance Analysis*, *5 Why's Analysis*