

ABSTRAK

Tenta Afiyani, NIM. 1201811024. Kualitas Pelayanan di Lembaga Pelatihan dan Kursus Alfa Center Sragen. Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Surakarta, 2022.

Lembaga pelatihan dan kursus merupakan salah satu lembaga yang bergerak di bidang pendidikan yang mana dituntut untuk secara aktif dalam upaya pembangunan sumber daya manusia. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang pendidikan, pelayanan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan. Pelayanan diberikan dengan tujuan untuk kepuasan para peserta didik atau masyarakat. Rendahnya minat masyarakat untuk menjadi peserta didik pada sebuah lembaga kursus menjadi suatu persoalan yang dihadapi oleh Lembaga Pelatihan dan Kursus Alfa Center Sragen. Karena tinggi rendahnya minat masyarakat akan berpengaruh terhadap kelangsungan lembaga.

Penelitian ini berlokasi di Lembaga Pelatihan dan Kursus Alfa Center Sragen. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menjelaskan tentang bagaimana kualitas pelayanan di lembaga Pelatihan dan Kursus Alfa Center Sragen Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Validasi data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi.

Dari hasil penelitian ditemukan fakta bahwa tidak adanya prosedur secara fisik menghambat proses pelayanan, selain itu kualitas ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di lembaga dirasakan cukup oleh peserta didik. Saran lembaga harus meningkatkan kualitas dan perbaikan sarana dan prasarana yang ada di lembaga.

Kata kunci : *manajemen publik, pelayanan publik, kualitas pelayanan.*