

ABSTRACT

Analysis of Public Service Performance In District Denai Medan Medan City

Name : Zulkifli Syahputra Pulungan, NPM : 131801032

The Thesys entitled "Analysis of Public Service Performance In District Denai Medan Medan City". As for the focus of this research is how the performance of employees of districts in providing services to the community, factors that become obstacles and the efforts taken to resolve the issue.

The author uses descriptive research method. The sampling technique used by the author is using purposive sampling for employee districts and accidental sampling to people who get service. Data collection techniques are performed through interviews, questionnaires, and documentation.

The results showed that the performance in providing services in terms of productivity, responsiveness and quality of service are known already quite satisfactory. Will remain in terms of responsibility is still lacking.

As for the obstacles in this study is due to a lack of discipline and motivation, a lack of infrastructure and the dependence of subordinates to superiors (the behavior of employees). While efforts is to optimize existing infrastructure, increase discipline and motivation, increase the socialization of new regulations to masyarakat.peningkatan, the quality of human resources, monitoring and evaluation.

The general conclusion that can be drawn that the performance of public services in the district of Medan Denai still not good. Thus requiring improvements in order to smooth his net service to the community.

Keywords: Performance, Public Service, the District Apparatus

A B S T R A K

Analisis Kinerja Pelayanan Publik Di Kecamatan Medan Denai Kota Medan

Nama : Zulkifli Syahputra Pulungan, NPM : 131801032

Tesis ini berjudul “**Analisis Kinerja Pelayanan Publik Di Kecamatan Medan Denai Kota Medan**”. Adapun yang menjadi focus penelitian ini adalah bagaimana kinerja pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, faktor-faktor yang menjadi kendala serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut.

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis adalah menggunakan purposive sampling untuk pegawai kecamatan dan aksidental sampling untuk masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui wawancara, kuisisioner, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja dalam memberikan pelayanan ditinjau dari produktivitas, responsivitas dan kualitas layanan diketahui sudah cukup memuaskan. Akan tetap ditinjau dari segi responsibilitas masih kurang.

Adapun yang menjadi kendala dalam hasil penelitian ini adalah karena kurangnya disiplin dan motivasi pegawai, kurangnya sarana dan prasarana serta adanya ketergantungan bawahan terhadap atasan (perilaku pegawai). Sedangkan upaya yang dilakukan adalah mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada, peningkatan disiplin dan motivasi pegawai, meningkatkan sosialisasi terhadap peraturan baru kepada masyarakat. peningkatan, kualitas sumber daya manusia, pengawasan dan evaluasi.

Kesimpulan umum yang dapat diambil bahwa kinerja pelayanan publik di Kecamatan Medan Denai masih kurang baik. Sehingga membutuhkan perbaikan-perbaikan guna kelancaran jalanya pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Publik, Aparatur Kecamatan