

ABSTRAK

EVALUASI KINERJA PELAYANAN APARATUR PEMERINTAHAN DI KECAMATAN MEDAN KOTA

Nama : PARLINDUNGAN
NIM : 131801049
Program : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Heri Kusmanto, MA
Pembimbing II : Ir. E. Harso Kardhinata, M.Sc

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (aspirasinya), banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan terendah yaitu pemerintah kelurahan. Dari penelitian selama ini, pelayanan yang diberikan pemerintah Kecamatan Medan Kota terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Permasalahan yang diajukan dalam tesis ini adalah bagaimana kinerja pelayanan aparatur pemerintahan di Kecamatan Medan Kota. Teknik Analisa Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah yaitu metode Kualitatif untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Adapun hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan dari hasil penelitian dan pembahasan tentang evaluasi kinerja pelayanan aparatur pemerintahan di Kecamatan Medan Kota Kota Medan, penulis dapat menyimpulkan bahwa aparatur pemerintah kecamatan telah siap untuk menghadapi Otonomi Daerah, hal ini terlihat pada tercapainya secara optimal dari tiga aspek substansi sebagai indikator kesiapan kinerja aparat. Produktifitas aparat kecamatan sudah cukup baik dimana hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen dan kesungguhan aparat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam penyelenggaraan pemerintah di Kecamatan Medan Kota. Serta tanggungjawab aparat kecamatan sudah cukup baik dimana hal ini dapat dilihat dari kemampuan aparat, sikap, dan kedisiplinan yang di tunjukkan kepada masyarakat. Kemampuan SDM (aparat) adalah faktor yang mempengaruhi kinerja aparat. Masalah kualitas SDM pemerintah kecamatan merupakan masalah penting dalam pelaksanaan Otonomi Daerah. Oleh karena itu, peningkatan SDM pemerintah kecamatan merupakan hal mendesak harus dilakukan, agar pelaksanaan Otonomi Daerah dapat berjalan sesuai diharapkan. Umumnya perilaku staf pemerintah Kecamatan Medan Kota kepada masyarakat lebih banyak mempersulit, ketimbang melayani. Dari hasil penelitian di lapangan terhadap staf-staf pemerintah kecamatan menunjukkan masih rendahnya kualitas. Serta sarana dan prasarana di kantor Kecamatan yang belum memadai yang menjadi aspek penting dalam mempengaruhi kinerja aparat.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan, Aparatur

ABSTRACT

SERVICE PERFORMANCE EVALUATION APPARATUS IN DISTRICT ADMINISTRATION MEDAN CITY

Name : **PARLINDUNGAN**
NIM : **131801049**
Program : **Master of Public Administration**
Supervisor I : **Dr. Heri Kusmanto, MA**
Supervisor II : **Ir. E. Harso Kardhinata, M.Sc**

In the era of reform, the government's performance under the spotlight of the public. With the freedom of expression (aspirations), are found scathing criticism of the performance of the government, either directly (through the official forums or even demonstration) or indirectly (through writing letters to the editors or mass media). The criticism without exception from the central government down to the lowest government is government wards. Of research over the years, services provided by the government district of Medan City continues to display people lodge complaints either directly or indirectly.

The problems posed in this thesis is how the service performance of government officers in the district of Medan City. Date analysis technique used in this study is that qualitative methods to analyze date in a way that has been collected to describe as it is without intending to apply to general conclusions.

The results of research and discussion to explain the results of research and discussion of the evaluation of the performance of services of government officers in the district of Medan Kota Medan, the authors can conclude that the district government apparatus is ready to face the Autonomous Region, it is seen at achieving the optimum of the three aspects of the substance as readiness indicator apparatus performance. Productivity districts apparatus is good enough where it is shown by the commitment and seriousness of officials in carrying out its duties and functions in the administration of government in the district of Medan City. As well as sub-district officials responsibility is good enough where it can be seen from the apparatus ability, attitude, and discipline on show to the public. HR capability (forces) are factors that affect the performance of the apparatus. HR quality problems subdistrict government is an important issue in the implementation of decentralization. Therefore, improvement of human resources sub-district government is urged to be done, so that the implementation of decentralization can work as expected. Generally the behavior of the government district of Medan City staff to society more difficult, rather than serve. From the results of research in the field of the staff of the district governments shows the low quality. And facilities at the district office is not adequate that an important aspect affecting the performance of the apparatus.

Keywords: Performance, Services, Apparatus