

ABSTRAK

Kelurahan yaitu suatu organisasi Pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat yang merupakan ujung tombak keberhasilan Pemerintah Kelurahan dalam meningkatkan Pelayanan Publik kepada masyarakat. Evaluasi Aparatur Kelurahan merupakan suatu upaya untuk meningkatkan Pelayanan Publik dengan menempatkan Sumber Daya Manusia (SDM) searah berdaya guna dan berhasil guna, sehingga diharapkan terciptanya suatu keadaan yang lebih baik. Dalam melaksanakan tugas untuk memberikan Pelayanan kepada Publik setiap aparatur harus memperhatikan nilai-nilai yang etis dalam mengambil keputusan demi kepentingan publik serta senantiasa berpedoman kepada nilai - nilai kejujuran, kearifan, tanggungjawab dan disiplin kerja. Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana kinerja Aparatur Kelurahan Tegal Sari Mandala II Kecamatan Medan Denai dalam meningkatkan Pelayanan Publik dalam bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum. Dan tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kinerja Aparatur Kelurahan Tegal Sari Mandala II dalam meningkatkan Pelayanan Publik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini kualitatif yang mana pengumpulan data ini melalui wawancara dan observasi. Informan yang dijadikan sumber informasi ialah masyarakat, kepala kelurahan, kepala seksi Trantib dan staf pegawai kelurahan tegal sari mandala II. Hasil penelitian menjelaskan bahwa evaluasi kinerja Trantib dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang optimal, dikarenakan tingkat kinerja Pemerintahan Kelurahan Tegal Sari Mandala II belum optimal, hal ini terlihat kurangnya pelatihan pegawai dalam meningkatkan kinerja serta tidak melaksanakan tugas dan pokok sebagai Aparatur Kelurahan Tegal Sari Mendala II Kecamatan Medan Denai.

Kata kunci : evaluasi kinerja, pelayan publik, Kelurahan tegal sari mandala II kecamatan medan denai

ABSTRACT

Village which is a government organization that most closely and directly related to the people who is spearheading the success of the Village Government in improving public services to the community. Evaluation of Administrative Village is an attempt to improve public services by placing the Human Resources (HR) in the direction of efficient and effective, so expect the creation of a better state. In carrying out the duties to provide services to the public each apparatus must consider the ethical values to make decisions in the public interest and to always be guided by values - values of honesty, wisdom, responsibility and working discipline. The problems of this study how the performance of Administrative Village of Tegal Sari Mandala II district of Medan Denai in improving public services in the field of Public Peace and Order. And the purpose of this study to determine performance Tegal Sari Mandala village Apparatus II in improving public services. The method used in this study in which qualitative data collection through interviews and observations. Informants were used as a source of information is the community, village heads, section heads and officers in administrative Trantib Tegal sari mandala II. The results of the study explained that the performance evaluation Trantib in providing services to the public less than optimal, because the level of performance of Government Sub Tegal Sari Mandala II is not optimal, it can be seen the lack of training of personnel in improving their performance and do not perform their duties and principal Apparatus village Tegal Sari Mendala II District Medan Denai.

Keywords: Performance Evaluation, Public waitress, Village Tegal Sari Mandala II District of Medan Denai.