

ABSTRAK

Melihat kondisi masyarakat Indonesia saat ini, masih banyak ditemukan keluhan masyarakat dalam hal pelayanan yang mereka peroleh dari pemerintah baik secara langsung dari masyarakat maupun melalui pemberitaan pada media tentang masih rendahnya kualitas pelayanan saat ini. Demikian halnya dengan Kelurahan Kenangan Baru sangat di harapkan adanya kemampuan kepala Lurah untuk mengevaluasi kinerja pada kasi pelayanan umum untuk mengatasi sejauh mana kinerja yang telah di lakukan oleh kasi pelayanan umum kepada masyarakat. Rumusan masalah yang di bahas yang dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja kelurahan Kenangan Baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya surat pengantar akte kelahiran. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja Kelurahan Kenangan Baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Metode dalam penelitian ini adalah kualitatif yang berusaha untuk menganalisis dan menceritakan keterangan – keterangan yang di peroleh dalam penelitian ini, informan penelitian yang dijadikan sumber informan ialah masyarakat, kepala Lurah, kasi pelayanan umum dan pegawai. Hasil penelitian menjelaskan bahwa evaluasi kinerja Lurah pada kasi pelayanan umum di Kelurahan Kenangan Baru telah melaksanakan tugasnya secara baik, hal ini terlihat dengan adanya mading informasi, prosedur pengurusan surat pengantar akte kelahiran dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya surat pengantar akte kelahiran

Kata kunci : Evaluasi kinerja, pelayanan umum, Kelurahan Kenangan Baru.

ABSTRACT

Look at the condition of Indonesian society today, there are still many people's complaints in terms of services directly from the media news about the low quality of current services today. So, with the highly desirable political district of Kenangan Baru is very hoping to can to there are chief headman their ability to evaluate the performance of the cation of public services to cope with the ertent of the work done by cation publik services. The finel of the problem that discured in this study is how the performance of political distrid of Kenangan Baru to give the services to public , especially the cover letter's birth certificate. As for the purpose of this study was to determine how political distrid of Kenangan Baru administrative performance in providing services to the publik. Method in this study is qualitative trying to analyze information and communicating information obtaned in this study, informans researchcommunity is used as a source informant chief headman cation public services and employees. The results of the study explained that the performance evaluation headmen on public services in the new financial villages have been carrying out their duties properly. It is seen by the mading information gprocedures as obtaining birth certificates and speed of introduction of time in providing services to the community, especially the cover letter's birth certificate.

Keyword : performance evaluation, new financial services adminirative general, Political district of Kenangan Baru.