

EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEPENGHULUAN TELUK MEGA KECAMATAN TANAH PUTIH KABUPATEN ROKAN HILIR

ABSTRAK

Oleh : Ardiman

Kata Kunci: Evaluasi, Pelaksanaan Pelayanan Publik

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega dalam pengurusan Surat Keterangan Kurang Mampu dan untuk mengetahui faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega. Menurut UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori evaluasi menurut Ndraha yang mengemukakan bahwa evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dan fakta dan analisis hasilnya. Indikator penilaian pelayanan dapat dilihat dari keberhasilan indikator yang digunakan yaitu meliputi persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, saran dan prasarana, kompetensi pelaksana, jumlah pelaksana, jaminan dan evaluasi kinerja. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega dengan metode penelitian kuantitatif dan deskriptif, dan sampel dalam penelitian ini adalah Penghulu, Sekretaris, Kaur Kesra, Kepala Dusun dan masyarakat Kepenghuluan Teluk Mega yang melakukan pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder yang diperoleh dari sumber asli dan instansi terkait dan teknik penarikan sampel yang digunakan adalah observasi, wawancara, angket dan telaah dokumen. Setelah dilakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir pada aspek pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu berada pada kategori **“cukup baik”**. Hal ini dapat dilihat bahwa kurang disiplinnya perangkat atau pegawai dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu, sarana dan fasilitas fisik yang masih kurang memadai dan masih kurangnya pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan. Untuk itu perlunya diberikan sanksi tegas maupun berupa teguran kepada pegawai yang tidak disiplin, kemudian membenahi dan mengganti sarana dan fasilitas fisik yang sudah tidak memadai dan memberikan pelatihan dan bimbingan guna meningkatkan pengetahuan dan keahlian pegawai.

**EVALUATION OF PUBLIC SERVICE THE DISTRICT OFFICE
KEPENGHULUAN TELUK MEGA KECAMATAN TANAH PUTIH
KABUPATEN ROKAN HILIR**

ABSTRACT

By : Ardiman

Keywords: Evaluation, Public Service Implementation

This study aims to see how far the implementation of public service in Kepenghuluan Teluk Mega Office in the management of Certificate of Poor and to know the factors that hinder the implementation of public services in the Office of Kepenghuluan Teluk Mega. According to law No. 25 of 2009 on public service that the purpose of the public service is an activity or series of activities in order to meet the need of service according to the legislation for every citizen and resident in the goods, service, and/or administrative service provided by the organizer of public service. In this study the researcher uses the theory of evaluation according to Ndraha which suggests that evaluation is the process of comparison between standards and facts and analysis of the results. Indicators of the assessment of services can be seen from the success of indicators used include the requirements, procedures, time, costs, products, suggestions and infrastructure, implementing competencies, the number of implementers, assurance and performance evaluation. This research was conducted in Kepenghuluan Teluk Mega Office with quantitative and descriptive research method, and the sample in this research is Penghulu, Secretary, Kaur Kesra, Head of Dusun and Kepenghuluan Teluk Mega community who perform the service of Certificate of Poor. The data used in this study are primary and secondary data obtained from original sources and related agencies and sampling techniques used are observation, interviews, questionnaires and document review. After conducting the research, it can be concluded that Public Service Implementation in the Office of Kepenghuluan Teluk Mega Tanah Putih Subdistrict Rokan Hilir Regency in the service aspect of Certificate of Underpinning is in the category of "good enough". It can be seen that the lack of discipline devices or employees in providing services Lack of Certificate, facilities and physical facilities are still inadequate and still lack of knowledge of employees in performing services. Therefore, the need to be given strict sanctions as well as a reprimand to an undisciplined employee, then fixing and replacing inadequate physical facilities and facilities and providing training and guidance to improve employee knowledge and skills.