

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TANGKERANG UTARA KECAMATAN BUKIT RAYA KOTA PEKANBARU

Pelayanan publik adalah salah satu proses dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga pemerintah salah satunya kelurahan Berdasarkan penjelesan diatas peneliti tertarik untuk mengamati kinerja pelayanan Publik di kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Kulitatif dan kuantitatif menggunakan observasi,wawancara,angket dan dokumentasi kinerja kelurahan tangkerang utara menjadi fokus utama yang di bahas penelitian ini untuk mencari jawaban tersebut maka peneliti menggunakan indikator kinerja yaitu produktivitas,kualitaslayanan,responbilitas,responsivitas,akuntabilitas.Daripeneliti an ini di hasilkan bahwa jika dilihat dari prokduktivitas pelayanan sudah di lakukan cukup baik dalam hal menyediakan pelayanan bagi masyarakat sementara jika dilihat kualitas layanan Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru kurang baik dalam penerapan sistem pelayanan terpadu (SIPADU) dikarenakan banyak masyarakat yang kurang mengerti dalam menggunakan sistem pelayanan tersebut begitu juga dari segi responsivitas akibat respon yang lambat membuat masyarakat bingung dan terlalu lama menunggu sementara jika dilihat dari responbilitas dan akuntabilitas cukup baik dikarenakan ada pertanggung jawaban dari pihak keluharahan. Saran dari penilitian ini adalah Sebaiknya Pelayanan di kantor Kelurahan Tangkerang Utara tidak terlalu berbelit-belit dalam memberikan pelayanan Publik pada setiap pengurusan surat pada masyarakat sehingga masyarakat tidak bosan dan masyarakat mau melakukan pengurusan setiap surat admirasi kependudukan lainnya.

Kata kunci ; pelayanan, kinerja

ABSTRACT

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE PERFORMANCE IN NORTH TANGKERANG SUB DISTRICT HOUSE PEKANBARU CITY

Public service is one of the process in fulfilling public need in general by one of government institution of Urban village. Based on the above explorations researchers interested in observing the performance of public services in the village of North Tangkerang District Bukit Raya Pekanbaru City. The method used in this research is Leastative and quantitative using observation, interview, questionnaire and documentation of north tangkerang kelurahan become the main focus which is discussed in this research to find the answer then researcher use performance indicator that is productivity, service quality, responsiveness, accountability. From this research, it can be seen that if seen from service produktivitas already done well enough in terms of providing services for the community while if seen the service quality of Tangkerang Utara Urban Village of Bukit Raya City Pekanbaru less good in applying of integrated service system (SIPADU) because many society less understand in using the service system as well as in terms of responsiveness due to the slow response to make people confused and too long to wait while viewed from the responsiveness and accountability is quite good because there is accountability from the parties Urban village. Suggestions from this research is Better Service in North Tangkerang District office is not too convoluted in providing Public services in every letter processing to the community so that people do not get bored and people want to do the maintenance of every letter of other population admiration.

Keywords ; service, performance