ANALISIS KINERJA PELAYANAN DI KANTOR CAMAT PANGKALAN KERINCI KABUPATEN PELALAWAN

(STUDI PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA MIKRO KECIL)

ABSTRAK

Umi Rosida

Kata Kunci : Analisis, Kinerja Pelayanan, Izin Usaha Mikro Kecil

Kinerja pelayanan yang baik dari setiap pegawai pemerintah Kecamatan sangat mempengaruhi hasil pelayanan yang maksimal. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kinerja Pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Studi Pembuatan Surat Izin Usaha Mikro Kecil. Indikator penilaian Kinerja pelayanan meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responbilitas, dan akuntabilitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dimana yang menjadi populasi adalah masyarakat yang mengurus surat Izin Usaha Mikro Kecil di kantor Camat Pangkalan Kerinci dan diambil sampel sebanyak 12 orang. Teknik sampling yang digunakan pada pegawai kecamatan yaitu purposive sampling, sedangkan untuk masyarat yang mengurus surat Izin Usaha Mikro Kecil yaitu insidental sampling. Jenis dan teknik pengumpulan data terdiri dari data primer yang diperoleh dari responden dan data sekunder yang diperoleh penulis dari dokumen, arsip-arsip di kecamatan atau melalui masyarakat. Adapun teknik pengumpulan data melalui kuisioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan Kinerja Pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan berjalan “cukup baik” yaitu mencapai 66%.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Analysis of the service performance in Sub-district office of Pangkalan Kerinci Pelalawan Regency

(Study of Micro and Small Business License)

ABSTRACT

Umi Rosida

Keyword : Analisys, service performance, micro small business license

The good service performance of each Subdistrict greatly affects the result of maksimum service. The purpose of this study is to determine the service performance in the office of subdistrict Pangkalan Kerinci Pelalawan regency, study of Micro and Small Business License. The assessment indicators of service performance include Productivity, Servise quality, Responsivity, Responsibility, and Accountability. The method used in this research is quantitative descriptive, where the population is the people who see about micro small businees license in the office sub-district Pangkalan Kerinci and taken a sample of 12 people. The sampling technique used to subdistrict employee is purposive sampling, while for the people who attend of micro small business license used insidental sampling technique. Types and technique of data collection consist of primary data obtained from responden and secondary data obtained by authors from document, archives in subdistrict office or trough the community. As for data collection techniques trough questionnaires, interviews, observation and documentation. The result showed that service performance in sub district of Pangkalan Kerinci Pelalawan regency is said to be "good enough" that is reach 66%.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :