

EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT RUPAT UTARA KABUPATEN BENGKALIS

ABSTRAK

Oleh : Azhar

Kata Kunci : Pelayanan Publik

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 pelayanan publik. Selanjutnya pada ayat 2 dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik selanjutnya disebut penyelenggara adalah institusi penyelenggara negara, koperasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan administrasi publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata - mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan menurut peraturan Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana peraturan perundang-undangan. Dalam aktifitas kantor Camat Rupert Utara merupakan institusi pelayanan masyarakat. Sebagai institusi pemerintah yang memberi pelayanan kepada masyarakat kecamatan rupert utara yang begitu banyak, kantor Camat Rupert Utara membuat standar pelayanan minimal yang dimaksudkan untuk member pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Di dalam pelaksanaannya banyak fenomena yang terjadi diantaranya adalah sarana dan prasarana yang tidak memadai, jangka waktu yang tidak tepat, prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan banyak masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan di Kantor Camat Rupert Utara. Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Rupert Utara dan kendala-kendala dalam pelaksanaannya. Penelitian ini dilakukan di kantor Camat Rupert Utara dengan Metode Kuantitatif dan deskriptif, dan sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat kecamatan rupert utara yang pernah menggunakan jasa pelayanan di kantor Camat Rupert Utara untuk membuat surat keterangan tanah. Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pelayanan surat keterangan tanah di kantor Camat Rupert Utara adalah Cukup Baik. Penelitian ini menggunakan sepuluh indikator yang terdapat pada surat keputusan Camat Rupert Utara tentang standar pelayanan minimal. Sedangkan kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan adalah prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan SPM karena Camat jarang berada di kantor, biaya pelayanan yang tidak transparan, sarana dan prasarana yang masih minim dan tidak adanya evaluasi yang dilakukan oleh Camat terhadap kinerja pegawainya.

EVALUATION OF PUBLIC SERVICE AT THE DISTRICT OFFICE RUPAT UTARA KABUPATEN BENGKALIS

ABSTRACT

Oleh : Azhar

Keywords : Public Service

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 needs of service according to the legislation for every citizen and resident in the goods, service, and/or administrative service provided by the organizers public service. Later in the second paragraph explained that organizer of public service are hereinafter referred to as the organizer of every institution of state officials, corporations, independent agency established by law for public service activities, and other legal entities formed solely for public service activities. Meanwhile, according Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2004. Public service is all service activities recipient and the implementation of the regulations by legislation. In the sub-district office activities rupa utara a public service institution. As a government agency that provides service to the community that the district rupa utara so much, sub-district office rupa utara make the minimum service standards are intended to provide the best service of the community. In practice many phenomena that occur in them are infrastructure inadequate, the timing of which is inaccurate, service procedures convolute and the number of people who are not satisfied with the service in the sub-district office rupa utara. The purpose of this study was to determine how the service certificate of land in sub-district office rupa utara and constrains in implementation. This research was conducted at the Head Office Rupa Utara with Quantitative Methods descriptive, and sample in this research is rupa utara district community who have used services at the sub-district office rupa utara to make a statement on land. Results of research has been done on the service certificate of land sub-district office rupa utara is Good Enough, this study uses ten indicator contained in the decree of the head rupa utara minimum service standards. While constraints in the implementation of the service is the service procedure is still complicated, settlement service that are not in accordance with the SPM as Head rarely in the office, the cost of service that are not transparent, infrastructure is still minimal and the absence of an evaluation conducted by the district head of the performance of employees.