

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PENERAPAN ASAS PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK DALAM MENINGKATKAN KINERJA DI KANTOR KECAMATAN TUMIJAJAR, KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT

Oleh

MISBAHUL HAYATI

Asas Pelayanan Yang Baik adalah asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dasar hukumnya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan lainnya. Pelayanan administrasi terpadu yang ada di Kecamatan Tumijajar belum berjalan dengan baik, walau sudah ada loketnya namun para pegawainya masih malas-malasan, jam 09.00 para pegawai masih banyak yang belum berada di kantor. Pelayanannya juga masih belum berjalan dengan maksimal, sering kehabisan blangko, dan pejabatnya sering tidak berada di tempat.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah (a). Bagaimana implementasi penerapan asas pelayanan yang baik dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tumijajar ? (b). Faktor apa sajakah yang menghambat implementasi penerapan asas pelayanan yang baik tersebut ?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diperoleh hasil mengenai implementasi penerapan asas pelayanan yang baik dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tumijajar yaitu dengan adanya loket pelayanan administrasi terpadu yang baru-baru ini dimiliki oleh Kantor Kecamatan Tumijajar. Faktor yang menghambat dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik khususnya di Kantor Kecamatan Tumijajar: (a) Sering terkendalanya di alat Foto dalam pembuatan E-KTP, alat foto yang sering rusak, (b) Blangko untuk membuat E-KTP sering kehabisan, (c) Kurangnya perhatian terhadap kualitas layanan pegawai kepada masyarakat, (d) Ketidak disiplin pegawai dalam menjalankan tugas, dapat dilihat dari banyaknya pegawai yang masih banyak telat untuk datang ke kantor, (e) Peralatan/sarana dan prasarana yang kurang memadai, dilihat dari jumlah komputer yang masih terbatas di bagian pelayanan umum

Kata kunci : Implementasi, Asas Pelayanan yang Baik, Pelayanan Publik,