

ABSTRAK
PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN ENGGAL KOTA
BANDAR LAMPUNG

(Studi Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung)

Oleh :

INDRA JAYA NEGARA
1016021057

Fungsi ideal dari pelaksanaan tugas pegawai khususnya bidang pemerintahan dalam unit kerja adalah fungsi “pelayanan”, maka orientasi organisasi harus berfokus pada pelanggan. Kecamatan termasuk Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung merupakan *line office* dari pemerintah pusat yang berhadapan langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan observasi penulis, pelayanan yang diberikan Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung kepada masyarakat selaku pengguna jasa diindikasikan masih rendah dan belum sesuai dengan *Standard Operating Procedures* (SOP) yang berlaku. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan publik pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung. Adapun jumlah subjek dan informan penelitian dalam penelitian ini adalah berjumlah 12 Orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data kualitatif yang bersifat studi kasus. Secara umum hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan responden memberikan penilaian dari 10 orang responden secara dominan ada 6 orang (60%) memberikan penilaian pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung dalam kategori “Kurang Baik”.
2. Berdasarkan kriteria penilaian per indikator peningkatan pelayanan publik terkait 8 (delapan) sendi pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum dapat diketahui indikator “Efisiensi” yang paling dominan tinggi dengan kategori “Cukup Baik” dan total rata-rata 2,8, sedangkan indikator “Kesederhanaan” yang terkecil dengan kategori “Kurang Baik” dan total rata-rata 1,8. Adapun secara rinci hasil penelitian 8 (delapan) sendi pelayanan tersebut sebagai berikut: a) Berdasarkan kriteria penilaian indikator “Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, Keamanan, keterbukaan, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu” secara keseluruhan responden memberikan penilaian “Kurang Baik” b) Berdasarkan kriteria penilaian indikator “efisiensi” secara keseluruhan responden memberikan penilaian “Cukup Baik”

Kata Kunci: Pelayanan dan Publik

ABSTRACT
PUBLIC SERVICES ON ENGGAL DISTRICT OF
KOTA BANDAR LAMPUNG
(Study In Enggal district Kota Bandar Lampung)

By:

INDRA JAYA NEGARA
1016021057

The ideal function of civil servant is to give a best service to the people. Enggal district of district in Bandar Lampung is the office which gives such kind of service. Based on the writer observation, Enggal district give the service to of the public is from the Standard Operating Procedures (SOP) as stated on. It can be seen from the index of customer satisfaction. It can be seen from the index of customer satisfaction. The purpose of the research is to know and analyze the index of public service on Enggal District. The respondent of this research is 12 participants. The technis of collecting data ave observation, questioner and documentation. The research use qualitative research analysis based on the cased study. On General the write can describe the research as follow:

1. Based on the assessment of the research 60% respondent give “poor” toward public services on Enggal district.
2. Based on the criteria of assessment of the improvement of public service related to 8(eight) service joints based on the Decree of the Minister of Administrative Reform of the Republic of Indonesia Number 81 of 1993 on Guidelines of Public Service Procedures, it is known that the most dominant “Efficiency” indicator is “ the average total is 2.8, while the smallest “Simplicity” indicator with the “Less Good” category and the average total is 1.8. The details of the results of the 8(eight) service providers are as follows
a) Based on indicator of “Simplicity” simple clear, awarnes, secure, transparent, economic, fair and factual, all of respondents gave “poor” b) Based on indicator of “efficiency” all of respondent gave “fair”.

Keywords: Service and Public