

ABSTRAK

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MEDAN AMPLAS KOTA MEDAN (DALAM PERSPEKTIF UU NO.25 TAHUN 2009)

DANU RIDHO WIYUDHA
NPM : 71190611045

Penelitian ini membahas tentang Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Amplas dan kendala apa saja yang mempengaruhi strategi peningkatan pelayanan publik serta apakah pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan sudah mengimplementasikan UU No 25 Tahun 2009.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif yang diawali dengan proses reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan studi kepustakaan, studi lapangan yaitu dengan melakukan pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian.

Hasil penelitian diperoleh gambaran secara keseluruhan bahwa strategi peningkatan pelayanan publik pada kantor Kecamatan Medan Amplas sudah maksimal dalam menjalankan Strategi Peningkatan Pelayanan Publik dan telah mengimplementasikan UU No 25 Tahun 2009. Kendala yang mempengaruhi Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Amplas adalah honor, kemampuan IT dan kondisi kerja.

Kata Kunci : Strategi Peningkatan Pelayanan Publik

ABSTRACT

STRATEGY FOR INCREASING PUBLIC SERVICES IN SUB-DISTRICT MEDAN AMPLAS OFFICE, MEDAN CITY (IN THE PERSPECTIVE OF LAW NO. 25 YEAR 2009)

DANU RIDHO WIYUDHA
NPM : 71190611045

This study discusses the Public Service Improvement Strategy at the Medan Amplas District Office and what constraints affect the strategy for improving public services and whether public services at the Medan Amplas District Office, Medan City have implemented Law No. 25 of 2009.

The type of research used is descriptive qualitative research. The data analysis used is qualitative data analysis which begins with the process of data reduction, data display, and drawing conclusions. In this study using data collection techniques with library research, field studies, namely by collecting data through observation, documentation, and interviews to obtain clearer information according to what is needed in research.

The results of the study obtained an overall picture that the strategy for improving public services at the Medan Amplas District office had been maximized in carrying out the Public Service Improvement Strategy and had implemented Law No. 25 of 2009. Obstacles that affect the Public Service Improvement Strategy at the Medan Amplas District Office are fees, IT skills and working conditions.

Keywords: Public Service Improvement Strategy