

ABSTRAK

STRATEGI CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMBINAAN APARATUR PEMERINTAH KECAMATAN DELI TUA KABUPATEN DELI SERDANG

Oleh:

Siti Nur Jannaah Nasution

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. **Penelitian ini bertujuan** Untuk Mengetahui Bagaimana Strategi Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Pembinaan Aparatur Pemerintah Kecamatan Deli Tua, Untuk Mengetahui Kendala Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Pembinaan Aparatur Pemerintah Kecamatan Deli Tua. **Metode Penelitian** yang ada di dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang sifatnya deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Zeithaml (2000). Teori Zeithaml digunakan dalam penelitian ini untuk menilai kualitas pelayanan publik dalam 5 dimensi yaitu Dimensi Tangible atau Bukti Fisik, Dimensi Reliability atau Keandalan, Dimensi Responsiveness atau Daya Tanggap, Dimensi Assurance atau Jaminan, dan Dimensi Emphaty atau Empati. **Hasil Penelitian** ini menunjukkan bahwasanya Strategi yang digunakan oleh aparatur pemerintah sudah melakukan Pembinaan terhadap Aparatur Pemerintah di Kecamatan Deli Tua dengan baik khususnya dalam mensukseskan program-program pembangunan di Kabupaten Deli Serdang seperti Gerakan Deli Serdang Membangun (GDSM) dan Berseri. Adapun kendala yang dihadapi adalah Kurangnya SDM dan Jumlah Personil yang ada di lingkungan kecamatan deli tua, Masih rendahnya tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan program BERSERI , Masih rendahnya minat masyarakat dan pengurusan administrasi di kantor desa/kelurahan dan kantor kecamatan, Minimnya anggaran untuk menjalankan roda pemerintahan di kecamatan deli tua, Kurangnya kesadaran masyarakat akan penting nya melaksanakan protokol kesehatan.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan Kecamatan

ABSTRACT

It is felt that public services provided by government officials currently do not meet public expectations. This can be seen from various public complaints conveyed through mass media and social networks. Of course, if these complaints are not handled, they will have a negative impact on the government. **This research aims** to find out what the sub-district head's strategy is in improving public services through developing Deli Tua sub-district government officials. **To find out what factors** inhibit the sub-district head's strategy in improving public services through developing Deli Tua sub-district government officials. The research method used in this research is a descriptive qualitative research method. The theory used in this research is Zeithaml's theory (2000). Zeithaml's theory is used in this research to assess the quality of public services in 5 dimensions, namely the Tangible Dimension or Physical Evidence, the Reliability Dimension, the Responsiveness Dimension, the Assurance Dimension, and the Empathy Dimension. **The results of this research** show that the strategy used by government officials has been to provide good guidance to government officials in Deli Tua District, especially in making development programs in Deli Serdang Regency a success, such as the Deli Serdang Building Movement (GDSM) and Berseri. The obstacles faced are the lack of human resources and the number of personnel in the Deli Tua sub-district environment, the low level of public knowledge and awareness of the BERSERI program, the low level of public interest and administration at the village/sub-district office and sub-district office, the lack of budget to run the wheels. government in Deli Tua sub-district, lack of public awareness of the importance of implementing health protocols.

Keywords : Strategy, Sub-district services