

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan kewajiban bagi aparatur sipil negara melalui pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pemerintah pusat dan pemerintahan daerah juga memiliki tanggung jawab terhadap publik yang menjadi salah satu tugas dalam menjaga agar pemerintahan tetap berjalan dengan baik melalui pelayanan publik khususnya di Kecamatan Medan Area. Instansi pemerintah harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif dan efisien yang membantu atau mempermudah masyarakat untuk mendapat layanan yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan perkembangan teknologi di Era Globalisasi Komputer saat ini. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Medan Area Kota Medan, Teori yang digunakan dalam penelitian ini dan Strategi menurut Hunger dan Thomas Wheelen, Metode penelitian yang digunakan metode kualitatif. Adapun hasil penelitian ini berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama informan dapat disimpulkan Strategi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Medan Area Kota Medan, sudah berjalan dengan baik. Secara Pengamatan Lingkungan sudah terlaksana dengan baik karena kecamatan Medan Area memprioritaskan kenyamanan masyarakat yang akan dilayani, Secara Perumusan Strategi sangat baik, karena strategi pelayanan Publik diambil berdasarkan dari masukan dan kritikan masyarakat dijadikan suatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan, Secara Implementasi strategi yang dilakukan kecamatan Medan Area sangat baik karena dilakukannya komunikasi yang efektif antara kecamatan dengan masyarakat untuk menciptakan lingkungan yang kondusif agar terselenggaranya pelayanan Publik yang baik dan Evaluasi dan Pengendalian Kecamatan Medan Area sangat baik karena dalam evaluasi yang dilakukan berdasarkan indikator-indikator kinerja yang ditentukan kecamatan terhadap capaian pelayanan kepada masyarakat, sedangkan pengendalian yang dilakukan kecamatan juga sering melakukan diskusi dengan masyarakat terkait masalah yang mereka hadapi, ketika ada persoalan di tengah-tengah masyarakat tidak.

Kata kunci : Strategi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Public service is an obligation for state civil servants through local governments to improve the quality of services provided to the community. The central government and local governments also have responsibilities to the public which is one of the tasks in maintaining the government to run well through public services, especially in Medan Area District. Government agencies must be able to organize public services effectively and efficiently that help or facilitate the community to get services provided by the government in accordance with technological developments in the current Era of Computer Globalization. The purpose of this study is to determine the Public Service Strategy at the Medan Area District Office, Medan City, Theory used in this study and Strategy according to Hunger and Thomas Wheelen, Research methods that use qualitative methods. The results of this study based on interviews conducted with informants can be concluded that the Public Service Strategy at the Medan Area District Office, Medan City, has been running well. In terms of Environmental Observation, it has been implemented well because Medan Area sub-district prioritizes the comfort of the community to be served, In terms of Strategy Formulation, it is very good, because the Public service strategy is taken based on input and criticism from the community as a consideration in decision making, In terms of Implementation, the strategy carried out by Medan Area sub-district is very good because effective communication is carried out between the sub-district and the community to create a conducive environment for the implementation of good Public services and Evaluation and Control of Medan Area Sub-district is very good because in the evaluation carried out based on performance indicators determined by the sub-district regarding the achievement of services to the community, while the control carried out by the sub-district also often holds discussions with the community regarding the problems they face, when there are problems in the midst of society not.

Keywords: Strategy, Public Service