

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT TENAYAN RAYA KOTA PEKANBARU

Widia Astuti, Irawati dan Ruslihardy

Abstrak

Keberhasilan pembangunan daerah tentunya dipengaruhi oleh administrasi yang dijalankan oleh daerah tersebut, dimana pelaksanaannya sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Peran aparatur pemerintah lebih cenderung sebagai agen pembaharuan dan pemberdayaan masyarakat tersebut. Oleh karena itu, fungsi pengaturan dan pengendalian yang dilakukan oleh aparatur pemerintah adalah perumusan dan pelaksanaan kebijakan yang berfungsi sebagai motivator dan fasilitator guna tercapainya tujuan pembangunan yang adil dan merata disegala bidang. Kecamatan salah satu ujung tombak pelayanan public harus memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas sehingga peran kecamatan sebagai salah satu pelayanan masyarakat dapat berdaya guna dan berhasil guna.

Kata kunci : Kualitas, pelayanan public

Abstract

The success of regional development is certainly influenced by the administration run by the area, where the implementation is influenced by the ability of personnel in carrying out their duties. The role of the government apparatus is more likely as an agent of renewal and community empowerment . Therefore , the regulation and control functions are carried out by government officials is the formulation and implementation of policies that serve as a motivator and facilitator in order to achieve development goals of fair and equitable in all bidang. Kecamatan one of the spearheads of public services must provide optimum service quality and sehingga salah role as a sub-district community service can be efficient and effective .

Keywords : Quality, service public

Daftar Pustaka

- Hesel Tangkilisa dan Nogi.2005 Manajemen Publik .Penerbit Raja Grafindo Jakarta
- Monir , 2011 Manajemen Perkantoran Jakarta
- Moenir, H.A.S, 2011, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Napitupulu Paimin, 2009, *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*, Alumni, Bandung
- Osborne David dan Gaebler Ted, 2011, *Mewirauahakan Birokrasi: Mentransformasi Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik* (penerjemah Abdul Rosyid), Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta
- Osborne David dan Plastik Peter, 2010, *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha* (penerjemah Abdul Rosyid), PPM, Jakarta