

SINOPSIS

Kinerja organisasi sesungguhnya sangat penting untuk melihat hasil dari kinerja instansi yang telah tercapai. Sejalan dengan sistem pemerintahan saat ini, Pegawai Pemerintah dituntut untuk memberikan kinerja yang maksimal guna mendapatkan hasil yang optimal. Pegawai Pemerintah berperan penting dalam pelayanan terhadap masyarakat, demikian juga halnya dengan Pemerintah Kecamatan Losari. Maksimal atau tidaknya pelayanan yang diberikan, pada akhirnya akan mengacu pada sasaran utama tadi. Sangat baik untuk instansi dalam melakukan evaluasi kinerja.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan Kepala Seksi Pendapatan dan Pelayanan Umum Kecamatan Losari. Hasil penelitian dilakukan melalui 3 indikator yaitu Tangible (Berwujud), Responsivness (Ketanggapan), dan Assurance (Jaminan).

Secara keseluruhan dari semua indikator tersebut kinerja Kecamatan Losari dalam pelayanan pembuatan E-KTP sudah cukup baik meskipun pada indikator sarana dan prasarana masih ada hambatan dikarenakan masih dalam proses perbaikan dan hambatan. Tetapi berdasarkan indikator-indikator tersebut yang mempunyai pengaruh paling besar adalah sarana dan prasarana pelayanan pembuatan E-KTP, dari aspek tersebut dapat diketahui hasil dari kinerja pelayanan itu sendiri. Kendala-kendala yang mempengaruhi kinerja pelayanan pembuatan E-KTP diantaranya kurangnya personil atau pegawai, sarana dan prasarana.

Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa kinerja pada pelayanan pembuatan E-KTP Kecamatan Losari secara umum dapat dikatakan sudah cukup baik sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Namun terdapat kendala-kendala dari faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan yang perlu dibenahi. Saran dari penulis agar pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Losari ialah penambahan personil atau pegawai serta perbaikan fasilitas sarana dan prasarana agar bisa melaksanakan pelayanan secara maksimal.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan

