

ABSTRAK

Implementasi Standar Pelayanan untuk mendeskripsikan kurangnya Sumber Daya Manusia dalam melayani masyarakat, masih minimnya sikap penyelenggara layanan dalam memberikan layanan. Penelitian ini menggunakan teori Edward III terdapat 4 aspek yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Tujuan dari penelitian mendeskripsikan bagaimana Standar Pelayanan Di Mal khususnya Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tebing Tinggi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik berdiri dari tahun 2021, Standar Pelayanan Di Mal Kota Tebing Tinggi khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan publik menunjukkan dapat dilihat dari Jangka Waktu Pelayanan, Sarana,Prasarana/Fasilitas, Kompetensi Pelaksana dan Jumlah Pelaksana. Berdasarkan fenomena Jangka waktu dalam mengurus keperluan masih membutuhkan waktu yang cukup lama, dikarenakan jumlah pelaksana yang kurang memadai sehingga terhambatnya masyarakat dalam mendapatkan layanan. Sarana dan Prasarana perlu ditingkatkan lagi, hal ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang baik dalam pelaksanaan pelayanan, dan yang menjadi hambatan dalam layanan yaitu kurangnya kurangnya ramahnya sikap pegawai terhadap masyarakat, kurangnya fasilitas dan kurangnya sumber daya manusia dalam melayani masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan Standar Pelayanan Di Mal Kota Tebing Tinggi belum optimal karena kurangnya fasilitas, kompetensi petugas dan sumber daya manusia yang kurang memadai.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan, Mal Pelayanan Publik

ABSTRACT

Implementation of Service Standards to describe the lack of Human Resources in serving the community, the lack of attitude of service providers in providing services. This research uses Edward III's theory, there are 4 aspects, namely Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure. The aim of the research is to describe the service standards in malls, especially in the Tebing Tinggi City Population and Civil Registration Service. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The research results show that the Public Service Mall was established in 2021, Service Standards in the Tebing Tinggi City Mall, especially at the Population and Civil Registration Service, in improving public services, can be seen from the Service Period, Facilities, Infrastructure/Facilities, Executive Competence and Number of Implementers. Based on the phenomenon, the time period for taking care of needs still takes quite a long time, because the number of implementers is insufficient so that people are hampered in getting services. Facilities and infrastructure need to be improved further, this causes service to be poor in the implementation of services, and what becomes an obstacle to service is the lack of friendly attitudes of employees towards the community, lack of facilities and lack of human resources in serving the community. This research concludes that service standards at Tebing Tinggi City Mall are not optimal due to lack of facilities, staff competency and inadequate human resources.

Keywords: Implementation, Service, Public Service Mall