

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN KECAMATAN  
(Studi pada Kecamatan Pemerintah Kota Bukittinggi)**

**Tesis**



**RIRI OCTAVIA  
1420531021**

**Pembimbing I : Dr.Suhairi,SE,M.Si,Ak  
Pembimbing II : Rayna Kartika,SE,M.Com,Ak**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2017**

# EVALUASI KINERJA PELAYANAN KECAMATAN (Studi Pada Kecamatan Pemerintah Kota Bukittinggi)

Oleh : RIRI OCTAVIA (1420531021)

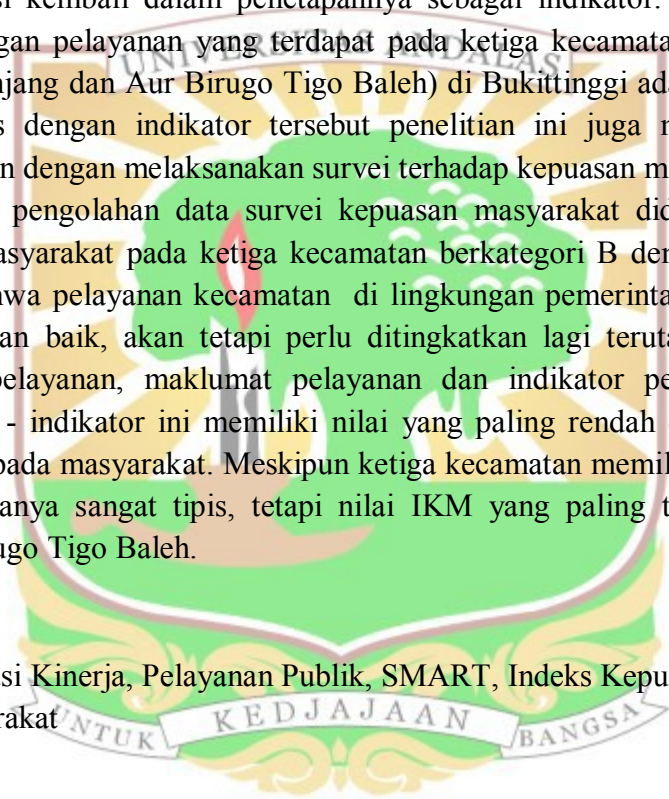
(Dibawah bimbingan : Dr.Suhairi,SE,M.Si,Ak dan Rayna Kartika,SE,M.Com,Ak)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kesesuaian indikator program/kegiatan pelayanan yang ada dalam rencana strategis kecamatan di kota Bukittinggi. Indikator ini dinilai kesesuaiannya dengan konsep SMART secara *self assessment* berdasarkan kriteria yang ada. Berdasarkan indikator SMART, masih ada beberapa indikator yang tidak sesuai dan perlu dievaluasi kembali dalam penetapannya sebagai indikator. Salah satu indikator yang berkaitan dengan pelayanan yang terdapat pada ketiga kecamatan (Mandiingin Koto Selayan, Guguk Panjang dan Aur Birugo Tigo Baleh) di Bukittinggi adalah indeks kepuasan masyarakat. Selaras dengan indikator tersebut penelitian ini juga mengevaluasi kinerja pelayanan kecamatan dengan melaksanakan survei terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan pengolahan data survei kepuasan masyarakat didapatkan hasil bahwa indeks kepuasan masyarakat pada ketiga kecamatan berkategori B dengan mutu pelayanan baik. Ini berarti bahwa pelayanan kecamatan di lingkungan pemerintahan kota Bukittinggi telah berjalan dengan baik, akan tetapi perlu ditingkatkan lagi terutama dalam indikator kepastian jadwal pelayanan, maklumat pelayanan dan indikator pengaduan, saran dan masukan. Indikator - indikator ini memiliki nilai yang paling rendah diantara 20 indikator yang ditanyakan kepada masyarakat. Meskipun ketiga kecamatan memiliki IKM dengan nilai B dan selisih angkanya sangat tipis, tetapi nilai IKM yang paling tinggi diperoleh oleh Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh.

Kata Kunci : Evaluasi Kinerja, Pelayanan Publik, SMART, Indeks Kepuasan Masyarakat



# THE EVALUATION OF *KECAMATAN* SERVICE PERFORMANCE (CASE STUDY OF *KECAMATAN* IN LOCAL GOVERNMENT OF BUKITTINGGI)

By : RIRI OCTAVIA (1420531021)

(Supervised by : Dr.Suhairi,SE,M.Si,Ak and Rayna Kartika,SE,M.Com,Ak)

## Abstract

The research's objective is to look at the conformity of the program indicators of service in strategic plan of *kecamatan* (sub districts) in Bukittinggi. The indicators were assessed by using SMART concept through self assessment. The assessment reveals that some indicators are not conformable with SMART concepts and need evaluated. One of service indicator contained in strategic plan of the three *kecamatan* (Mandiingin Koto Selayan, Guguk Panjang and Aur Birugo Tigo Baleh) is community satisfaction index. As indicator stated, the research also evaluates the *kecamatan* service performance by using survey of community satisfaction

The results of survey shows the category of community satisfaction index of the three *kecamatan* is B (Good). It explains that *kecamatan* service in local government of Bukittinggi are well performed. Nevertheless, the *kecamatan* service needs to be improved which mainly focus on the small value indicators in the research. The indicators are the certainty of service schedule, service declaration and complaint, suggestions and feedback. Based on the survey result, *kecamatan* with the highest community satisfaction index value is Aur Birugo Tigo Baleh.

Keywords : performance evaluation, public service, SMART, community satisfaction index

