

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA APARATUR PELAYANAN PUBLIK
(Studi pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal
Kabupaten Lampung Timur dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Izin
Gangguan)

Oleh

Nila Agustina Zen

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja aparatur pelayanan publik dalam melayani Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Informan penelitian adalah petugas pelayanan, tim teknis dan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Penelitian yang dilakukan dengan menganalisis faktor intern yaitu orientasi terhadap perubahan, etika pelayanan, sistem insentif dan semangat kerjasama sedangkan faktor ekstern adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pelayanan.

Hasil penelitian mengenai kinerja aparatur pelayanan yang diterapkan pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur menunjukkan kinerja aparatur pelayanan yang tidak baik yaitu faktor intern pada indikator etika pelayanan, sistem insentif dan semangat kerjasama, faktor ekstern pada indikator prosedur pelayanan dan penyediaan sarana dan prasarana.

Kata Kunci : Kinerja, Aparatur, Pelayanan Publik

ABSTRACT

PUBLIC SERVICE PERFORMANCE ANALYSIS APPARATUS
(Studies on the Integrated One Stop Services Agencies and Investment in the
East Lampung Regency Services Building Permit and Nuisance Permit)

by

Nila Agustina Zen

The purpose and goal of this research is to analyze the performance of the apparatus of public services in the service building permit and nuisance permit. This study uses descriptive qualitative research. The informants are concierge services, technical team and the user community services. Research carried out by analyzing the internal factors, namely the orientation towards change, the service ethic, the incentive system and the spirit of cooperation while the external factor is the service procedures, the completion time, facilities and infrastructure as well as service personnel competence.

Results of research on the performance of the apparatus of service applicable to the Agency One Stop Investment and East Lampung district shows the performance of the apparatus service is not good, that the internal factors on indicators of service ethics, the incentive system and the spirit of cooperation, external factors on indicators of service procedures and the provision of facilities and infrastructure.

Keywords: Performance, Apparatus, Public Services