

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**“EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)  
DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO”**

**SKRIPSI**

Oleh

**AGUNG NUGRAHA**

**NIM: 941416001**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Gorontalo, Juli 2020

**Pembimbing I**



**Prof. Dr Asna Aneta, M.Si**  
**Nip: 19591227 198603 2 003**

**Pembimbing II**



**Dr. Sri Yulianty Mozin, S.T., MPA**  
**Nip: 19750706 199903 2 001**

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Manajemen**



**Dr. Rizan Mahemud, S.Kom., M.Si**  
**NIP: 19830716 200912 1 006**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**“EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)  
DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO”**

Oleh

**AGUNG NUGRAHA**

**NIM: 941416001**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/tanggal :

Waktu :

**Penguji:**

1. **Dr. Juriko Abdussamad, M.Si**  
Nip: 19670723 199203 2 006

1. 

2. **Rustam Tohopi, S.Pd., M.Si**  
Nip: 19790324 200812 1 001

2. 

3. **Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si**  
Nip: 195912271 986032 003

3. 

4. **Dr. Sri Yulianty Mozin, S.T., MPA**  
Nip: 19750605 199903 2 001

4. 

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Gorontalo



**Dr. Muhammad Amir Arham, M.E**

Nip: 19720725 200604 1 002

## ABSTRAK

Agung Nugraha. 941416001. Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo. Pembimbing I Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si dan Pembimbing II Dr. Sri Yulianty Mozin, S.T., MPA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Kinerja ASN dalam pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo, (2) Faktor pendukung dan penghambat untuk mewujudkan efektivitas kinerja ASN dalam pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo.

Metode penelitian yang dijalankan adalah penelitian kualitatif. teknik pengumpulan data yaitu teknik wawancara, teknik observasi, dan teknik dokumenter. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

Hasil penelitian: Kinerja ASN dalam pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo dilihat dari kualitas kinerja terwujud melalui dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *empathy* (empati). Namun belum terwujud dalam dimensi *responsiveness* (respon/ ketanggapan) dan *assurance* (jaminan). Dilihat dari kuantitas kinerja terwujud melalui penetapan target sesuai kemampuan yang rasional dan mekanisme kerja berdasarkan SOP. Namun belum terwujud dalam penyelesaian pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Dilihat dari ketepatan waktu terwujud melalui ketepatan waktu masuk dan pulang kerja, meninggalkan tempat kerja sesuai izin, dan memaksimalkan waktu kerja di tempat kerja. Namun belum terwujud penyelesaian pekerjaan yang menjadi tugas pokok pada jam kerja. Faktor pendukung untuk mewujudkan efektivitas kinerja ASN dalam pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo yaitu adanya motivasi kerja, pengembangan tingkat pendidikan/ pengalaman kerja sumber daya manusia, serta peralatan dan perlengkapan kerja seperti komputer, printer, gedung dan fasilitas lainnya. Sedangkan faktor penghambat adalah kurangnya pelatihan pengembangan diri sumber daya manusia dan sarana/ prasarana kerja aplikasi SOP elektronik (*e-SOP*) yang belum diintegrasikan dalam pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo.

**Kata kunci: Efektivitas, Kinerja Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Publik.**

## ABSTRACT

Agung Nugraha. 941416001. Performance Effectiveness of State Civil Apparatus (SCA) in Public Service at the Office of the Ministry of Religion, Gorontalo City. The principal supervisor is Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si, and Co-supervisor is Dr. Sri Yulianty Mózin. S.T. MPA

This study aims to determine (1) the performance of SCA in public services at the Gorontalo City Ministry of Religion Office, (2) the supporting and inhibiting factors for realizing the effectiveness of SCA performance in public services at the Gorontalo City Ministry of Religion Office.

The research method used is qualitative research. Data collection techniques are interviews, observation, and documentary. Data analysis techniques are data reduction, data presentation, and conclusion/verification.

The results of research: The performance of SCA in public services at the Office of the Ministry of Religion of Gorontalo City is seen from the quality of performance manifested through the dimensions of tangible, reliability, empathy. However, it has not materialized in the dimensions of responsiveness and assurance. Judging from the quantity of performance manifested through the achievement of targets according to rational abilities and work mechanisms based on SOPs. However, this is not materialized in completing work according to predetermined targets. Judging from punctuality is manifested through punctuality of entry and return from work, leaving the workplace according to permission, and maximizing working time at work. However, the completion of the work, which is the main task during working hours, has not materialized. Supporting factors for realizing the effectiveness of CSA performance in public services at the Office of the Ministry of Religion of Gorontalo City are the existence of work motivation, development of educational levels; work experience in human resources, as well as work equipment such as computers, printers, buildings, and other facilities. At the same time, the inhibiting factor is the lack of self-development training for human resources and working infrastructure for electronic SOP applications (e-SOP) that have not been integrated into public services at the Office of the Ministry of Religion, Gorontalo City.

**Keywords: Effectiveness, Performance of the State Civil Apparatus, Public Service.**

