

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**“KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
PUBLIK DI KECAMATAN HULONTHALANGI KOTA GORONTALO”**

Disusun dan Diajukan Oleh

**ISRAWATY U. ISMAIL**

NIM : 941416020

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

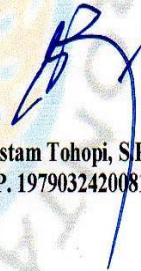
Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si**  
NIP. 196602161997031001



**Rustam Tohopi, S.Pd., M.Si**  
NIP. 197903242008121001

Mengetahui,

Ketua Jurusan  
Administrasi Publik



**Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd., M.Si**  
NIP. 197802081999032001

LEMBAR PENGESAHAN

**“KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
PUBLIK DI KECAMATAN HULONTHALANGI KOTA GORONTALO”**

Disusun dan Diajukan Oleh

ISRAWATY U. ISMAIL

NIM : 941416020

Telah Memenuhi Syarat dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Hari/ Tanggal : 18 Juni 2021

Waktu : 13.00 Wita

Penguji:

1. Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd., M.Si  
NIP. 197802081999032001 (.....)
2. Drs. Rusli Isa, M.Si  
NIP. 196607062005011001 (.....)
3. Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.LK, M.Si  
NIP. 196602161997031001 (.....)
4. Rustam Tohopi, S.Pd., M.Si  
NIP. 197903242008121001 (.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Gorontalo

  
Dr. Hj. Zulaccha Ngiu, M.Pd  
NIP. 196705091998032002

## ABSTRAK

**Israwaty U. Ismail, NIM: 941416020. 2021 “Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo”.** Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo dengan Pembimbing I Dr. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si dan Pembimbing II Rustam Tohopi, S.Pd., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo. Adapun metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan upaya melakukan wawancara, observasi awal, dan dokumentasi untuk membantu memperoleh informasi yang akurat dari informan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo sudah cukup baik, sebagaimana dapat kita lihat berdasarkan Kualitas kerja (*Quality*), kuantitas kerja (*Quantity*), ketepatan waktu (*timelines*), Keefektifan biaya (*Cost-effectiveness*), Kemandirian (*Need for supervision*) dan Komitmen Kerja (*nterpersonal Impact*). Adapun faktor penghambat dalam menjalankan tugas yaitu Faktor Individu, Faktor Psikologis dan Faktor Organisasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

**Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik**

## ABSTRACT

**Israwaty U. Ismail, Student ID Number: 941416020. 2021. "Employee Performance in Improving Public Service in Hulonthalangi Subdistrict, Gorontalo City".** Department of Public Administration, Faculty of Social Science, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Dr. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si. and the co-supervisor is Rustam Tohopi, S.Pd., M.Si.

This study aims at finding out the employee performance in improving public service in Office of Hulonthalangi Subdistrict, Gorontalo City. The study employs a qualitative approach where interview, initial observation, and documentation are applied to obtain accurate information from the informants.

The finding of study reveals that the employee performance at Office of Hulonthalangi Subdistrict, Gorontalo City, has been sufficiently good where it is indicated by work quality, work quantity, timeliness, cost-effectiveness, independence (need for supervision), and work commitment (interpersonal impact). In the meantime, the obstacle factors in serving the community are individual, psychological, and organization.

**Keywords: Employee Performance, Public Service**

