

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**“PERILAKU BIROKRASI DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LEMITO
KABUPATEN POHUWATO”**

SKRIPSI

Oleh

YOWAN YUNUS

NIM: 941417078


Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Gorontalo, November 2021

Pembimbing I,

Pembimbing II,


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


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
“PERILAKU BIROKRASI DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LEMITO
KABUPATEN POHUWATO”

Oleh

YOWAN YUNUS

NIM: 941417078

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/tanggal : Rabu, 17 November 2021

Waktu : 09:00 Wita

Penguji:

- | | |
|---|-------------------|
| <p>1. Dr. Yanti Aneta, S.Pd, M.Si
NIP: 197807042005012003</p> | <p>1. (.....)</p> |
| <p>2. Dr, Sri Yulianty Mozin, ST, MPA
NIP: 197507061999032001</p> | <p>2. (.....)</p> |
| <p>3. Dr. Fenti Prihantini Dance Tui, S.Pd, M.Si
NIP: 197802081999032001</p> | <p>3. (.....)</p> |
| <p>4. Rustam Tohopi, S.Pd, M.Si
NIP: 197903242008121001</p> | <p>4. (.....)</p> |

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Gorontalo


Dr. Zulaecha Ngiu, M.Pd
Nip: 196705091998032002

ABSTRAK

YOWAN YUNUS. 941417078. 2021. Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. Skripsi Program S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo dengan Pembimbing I Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd, M.Si, dan Pembimbing II Rustam Tohopi, S.Pd, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) bagaimana Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato dan (2) Faktor-faktor penentu Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato yang dilihat dari beberapa aspek diantaranya (a) Kepemimpinan (b) Kompetensi, (c) Pemberian penghargaan (d) Ketersediaan Fasilitas Kerja. Metode penelitian ini, menggunakan metode pendekatan penelitian deskriptif kualitatif yaitu dilakukan dengan melalui wawancara secara mendalam dengan informan penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian di ketahui bahwa Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kecamatan Lemito sudah diterapkannya tentang Peraturan Perundang-undangan Pemerintah No 46 Pasal 12 Tahun 2011 yang dimulai pada indikator Orientasi Pelayanan, Integritas, Komitmen, Disiplin, dan Kerja Sama. Untuk faktor-faktor penentu Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Lemito harus ditingkatkan dengan adanya Kepemimpinan yang baik, Kompetensi, dan Pemberian Peghargaan yang sesuai guna untuk mengoptimalisasikan pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Lemito sudah diterapkan dengan baik sesuai dengan visi dan misi yang sudah ada, walaupun masih harus ditingkatkan lagi seperti faktor orientasi pelayanan, komitmen, kedisiplinan, kepemimpinan dan kompetensi.

Kata Kunci: Perilaku Birokrasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

YOWAN YUNUS. 941417078. 2021. Bureaucratic Behavior in the Implementation of Public Services at Lemito Sub-district Office, Pohuwato Regency. Undergraduate Thesis, Bachelor's Degree Program in Public Administration, Faculty of Social Science, State University of Gorontalo. The Principal Supervisor is Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd., M.Si., and the Co-supervisor is Rustam Tohopi, S.Pd., M.Si.

This study aims to know (1) the bureaucratic behavior in the implementation of public services at Lemito Sub-district office, Pohuwato Regency and (2) the determining factors of bureaucratic behavior in the implementation of public services at Lemito Sub-district office, Pohuwato Regency, which is seen from aspects of (a) leadership, (b) competency, (c) awarding, and (d) availability of work facilities. This is a descriptive qualitative study with the data collection technique that uses the in-depth interview with the informants.

The finding shows that in the implementation of public services in Lemito Sub-district, Government Regulation No. 46 Article 12 of 2011 has been applied to start from the indicators of service orientation, integrity, commitment, discipline, and cooperation. As for the determining factors of bureaucratic behavior in the implementation of public services at the Lemito Sub-district office, it must be improved with several indicators, including good leadership, competency, and appropriate awarding to optimize services. Thus, it can be concluded that the bureaucratic behavior in the implementation of public services at Lemito Sub-district office has been implemented properly in accordance with the existing vision and mission, although it still needs to be improved such as service orientation, commitment, discipline, leadership, and competency.

Keywords: Bureaucratic Behavior, Public Services