**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menjelaskan faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat pelayanan aparat terhadap masyarakat di Kecamatan Palu Utara, kota Palu dan untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan aparat Kecamatan Palu Utara dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif.

Hasil menunjukan bahwa kinerja aparat di Kecamatan Palu utara dalam memberikan pelayanan kurang efektif, karena dalam memberikan pelayanan aparat membutuhkan waktu yang lama yang mengakibatkan masyarakat harus menunggu apparat memberikan pelayanan akan tetapi walaupun masyarakat harus menunggu lebih lama, hasil yang diinginkan memuaskan bagi masyarakat. Hal tersebut sesuai dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pasal 10 dan 11 yaitu tugas dan fungsi pegawai adalah memberikan pelayanan. Selain daripada itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparat di Kecamatan Palu utara sangat efisen dibidang biaya dikarenakan semua proses pelayanan yang ada semuanya gratis tanpa dipunggut biaya sedikit pun.

***ABSTRACT***

*This study aims to analyze the performance of the subdistrict apparatus in providing services to the community, explaining what factors are inhibiting the service of the apparatus to the community in Palu Utara Subdistrict, Palu city and to know what efforts made by the North Palu District apparatus in providing services to the community*

*Data collection methods used in this study are observation, interviews, and documentation. The data obtained were analyzed qualitatively.*

*The result shows that the performance of the apparatus in North Palu sub-district in giving less effective service, because in giving service of apparatus takes a long time which cause the society have to wait apparat give service but although society have to wait longer, result desired satisfied for society. This is in accordance with Law No. 5 of 2014 on State Civil Apparatus articles 10 and 11 that is the duty and function of employees is to provide services. In addition, it can be concluded that the performance of officials in Palu Utara district is very efficient in the field of cost because all the existing service process is all free without withdrawal*

 *cost one bit.*