**ABSTRAK**

Laporan Akhir ini berjudul Kinerja Aparatur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Sakra Kabupaten Lombok Timur Provinsi Nusa Tenggara Barat. Magang ini bertujuan untuk memperoleh bagaimana kinerja aparatur Kecamatan Sakra dalam memberikan Pelayanan Publik. Di samping itu dalam penelitian ini dipaparkan kendala-kendala yang dihadapi aparatur Kecamatan Sakra dalam memberikan Pelayanan Publik serta upaya apa yang dilakukan aparatur untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan Pelayanan Publik kepada masyarakat.

Untuk membahas penelitian ini penulis menggunakan Teori Kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto dengan 5 indikator yaitu, Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif. Sumber data yang digunakan penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

Berdasarkan hasil Laporan Akhir ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Aparatur dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Sakra Kabupaten Lombok Timur Provinsi Nusa Tenggara Barat terhadap mutu pelayanan dinilai cukup baik. Untuk mencapai mutu pelayanan yang lebih baik perlu peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur permasalahan yang menghambat kinerja yaitu sumber daya manusia yang kurang, jumlah sarana dan prasarana belum maksimal dan kurang memadai, serta motivasi kerja dan semangat kerja aparatur aparatur yang masih rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kinerja, Masyarakat

**ABSTRACT**

This final report entitled Performance Apparatus in improving public services in district of Sakra East Lombok Regency West Nusa Tenggara Province. This internship aims to acquire how performance apparatus Subdistrict Sakra in delivering public services. In addition in this study described constraints faced in delivering Sakra Subdistrict apparatus of public service as well as the efforts of what apparatus to improve performance in delivering public services to the community.

To discuss the study authors use Performance Theory advanced by Agus Dwiyanto with 5 indicators i.e., productivity, quality of service, Responsiveness, Accountability and corporate responsibility.

In this study the author using qualitative method with inductive approach. Data sources the author used data collection using the techniques that are used, namely the reduction of data, data presentation and data verification.

Based on the results of the final report it can be concluded that the performance of the Apparatus in improving public services in district of Sakra East Lombok Regency of West Nusa Tenggara province against the quality of service was rated fairly well. To achieve a better quality of service needs to increase service quality, prioritized on the problems that inhibit the performance of human resources that is less, the amount of infrastructure has not been fullest and inadequate, as well as work motivation and morale apparatus apparatus are still low, while the item that has a value high enough should be retained.

Keywords: Performance, Public Service, Community