**ABSTRAK**

**KINERJA APARATUR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA DI KECAMATAN LABUHAN RATU KOTA BANDAR LAMPUNG PROVINSI LAMPUNG**

(Aditya Fekhilian Ramadhan, 134 halaman)

Manajemen Sumber Daya Aparatur Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Permasalahan yang terjadi di Provinsi Lampung mengenai pelayanan publik belum cukup memuaskan. Terdapat beberapa permasalahan yang masih ditemukan mengenai pelayanan publik pada tahun 2016. Pelaksanaan penelitian/magang di Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan prima, mengetahui faktor faktor yang menghambat kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan prima, dan apa saja upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan terhadap kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan prima. Kinerja aparatur di lihat dari sepuluh indikator kinerja pelayanan yaitu ketampakan fisik, reliabilitas, responsivitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, dan pengertian.

Penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Dengan menggambarkan objek yang diteliti melalui data informan sebagaimana adanya berdasarkan fakta yang ada di lapangan, kemudian diartikan dan dihubungkan dengan teori yang bersifat umum dan baku serta bertujuan untuk mendapat pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Teknik pengumpulan data yang di gunakan ialah teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi. Terdapat 1 indikator yang kurang baik serta 2 faktorpenghambat kinerja aparatur kecamatan Labuhan Ratu dalam memberikan pelayanan prima. Faktor internal yaitu kredibilitas aparatur yang masih belum maksimal, dan faktor eksternal yaitu upaya yang di lakukan kecamatan dalam mengatasi hambatan yaitu kurangnya kesadaran masyarakat untuk segera melengkapi berkas administrasinya, keterbatasan kualitas sumber daya aparatur dan masih perlunya melengkapi sarana dan prasarana di kantor kecamatan. Dari pelaksanaan magang berdasarkan 10 indikator terhadap kinerja aparatur kecamatan Labuhan Ratu sudah cukup baik namun masih terdapat kinerja yang kurang baik, yaitu indikator kredibilitas pada segi kedisiplinan aparatur.

**Kata Kunci:** Kinerja Aparatur, Pelayanan Prima, Kecamatan Labuhan Ratu, Kredibilitas

**ABSTRACT**

**PERFORMANCE OF APPARATUS IN EXELLENT SERVICES IN DISTRICT OF LABUHAN RATU BANDAR LAMPUNG CITY LAMPUNG PROVINCE**

(Aditya Fekhilian Ramadhan, 134 pages)

Manajemen Sumber Daya Aparatur Institut Pemerintahan Dalam Negeri

The problems that occurred in Lampung Province about the public services is not good enough. There are several issues that remain on public service in 2016, such as: decreased predicate of public services in 2016. Implementation of research / apprenticeship in Labuhan Ratu, Bandar Lampung aims to determine and analyze the performance of apparatus in providing excellent service, know the factors that inhibit the performance of the apparatus, efforts in overcoming obstacles to the performance of the apparatus in good providing service in the district. Perfomance of the apparatus can be seen from all the indicators of service performance are Tangible, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, and understanding the customer.

This is a descriptive qualitative with inductive approach method. By describing the object under study through informant data as it is based on facts in the field, interpreted and associated with the theory of a general and standard. And then aims to gain a general understanding of social reality from the participant's perspective. Data was gathered using the interviews, observation, documentation and triangulation.There is one indicator and 2 factors inhibiting the performance in Labuhan Ratu apparatus in providing excellent service. Internal factors are the credibility of the apparatus which is still not maximal, and the external factoris the lack of awareness of the community to immediately complete the file administration, limited quality of apparatus resources and still need to equip facilities and infrastructure in district office.From all the indicators of service performance in Labuhan Ratu apparatus is good enough but credibility indicator on the discipline aspect of the apparatus still poor performance.

**Keywords:** Performance Apparatus, Excellent Service, District of Labuhan Ratu, Credibility