**ABSTRAK**

Peningkatan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat saat ini menjadi perhatian khusus baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, kebijakan terhadap pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang di atur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Peraturan Bupati Serdang Bedagai Nomor 24 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Serdang Bedagai adalah bentuk konsistensi pemerintah pusat maupun daerah dalam memberikan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Tujuan penelitian dalam penyusunan Laporan Akhir ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kinerja aparatur kecamatan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara dan untuk mendapatkan data-data kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan. Untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi dan wawancara. Teknis analisis data melalui mereduksi data, tampilan data, mengambil kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja aparatur kecamatan dalam Pelayanan Admistrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah cukup baik. Namun, masih terdapat faktor penghambat diantaranya terbatasnya kuantitas dan SDM aparatur di kantor kecamatan, minimnya kemapuan teknis IT aparatur, kurangnya sarana prasarana kerja dan pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kurangnya disiplin kerja aparatur.

Saran yang di berikan dari peneliti dalam penelitian ini adalah mengajukan perencanaan jumlah aparatur kepada badan kepegawaian daerah yang memilki kualifikasi pendidikan sesuai dengan jabatan, tugas dan fungsi, perlunya adanya pelatihan atau pembinaan terhadap kemampuan IT aparatur, peningkatan jumlah sarana prasarana kerja dan pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan serta menyarankan camat untuk memberikan contoh disiplin kerja sebagai upaya peningkatan disiplin aparatur di kecamatan.

Kata kunci: Pelayanan, Kinerja, Aparatur.

***ABSTRACT***

*Improving the quality of public services to the public at this time a special attention both by the central government and local governments, the policy on the implementation of District Integrated Administration Service (PATEN) which is set in the Minister of Home Affairs Regulation Number 4 of 2010 on Guidelines for Integrated Service Administration District and Regent Regulation Serdang Bedagai Number 24 of 2014 on Integrated Administration Service Standard District in Serdang Bedagai Regency is a form of consistency of central and local government in providing and bringing the service to the community.*

*Research Objectives in the Preparation of this final Report is to know how far the performance of subdistrict apparatus in Subdistrict Integrated Service Administration in District Dolok Masihul Serdang Bedagai Regency of North Sumatra Province and to obtain the obstacle data encountered in the implementation of service. To solve the problem in this research used descriptive method of qualitative research with inductive approach. Data collection is done by observation, documentation and interview. Technical analysis of data through reducing data, display data, take conclusions and verification.*

*The results showed that the performance of subdistrict apparatus in the District Integrated Administration Service (PATEN) was good enough. However, there are still inhibiting factors such as limited quantity and quality of apparatus in sub-district office, lack of technical skill of IT apparatus, lack of work infrastructure and supporting facilities in providing services to the community and lack of work discipline of the apparatus.*

*The suggestion given by the researcher in this research is to propose the planning of the number of apparatus to the regional employment agency that has the qualification of education in accordance with the position, duties and functions, the need for training or guidance on the ability of the IT apparatus, the increasing amount of work infrastructure and support in the implementation of service and suggested the sub-district head to provide examples of work discipline as an effort to improve the discipline of the apparatus in the District.*

*Keywords: Service, Performance, Apparatus.*