

ABSTRAK

MURNIYATI, 2020. *Kinerja Birokrasi Desa Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Umum di Desa Tongko Kecamatan Lage Kabupaten Poso*. Dibimbing oleh A.Y Walenta dan Rilfayanti Thomassawa

Kata Kunci : *Kinerja Birokrasi, Pelayanan Umum*

Tujuan penelitian ialah untuk mengetahui Kinerja Birokrasi Desa Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Umum di Desa Tongko Kecamatan Lage Kabupaten Poso dan Untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Birokrasi Desa Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Umum di Desa Tongko Kecamatan Lage Kabupaten Poso. Penelitian dilaksanakan di Desa Tongko Kecamatan Lage. Data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari obyek penelitian melalui wawancara kepada responden sedangkan data sekunder yaitu data yang bersumber dari Kantor Desa Tongko Kecamatan Lage. Data di Analisis melalui tiga tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, dan sajian data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja birokrasi desa dalam upaya meningkatkan pelayanan umum di Desa Tongko Kecamatan Lage Kabupaten Poso masih kategori kurang baik. Contohnya masih ada beberapa bidang yang menjalankan kinerjanya tidak sesuai tugas pokok dan fungsinya, masih kurangnya tingkat kedisiplinan pegawai, beberapa pegawai datang terlambat diatas pukul 08.00 pagi, ketidakpastian biaya atas layanan, pemberian pelayanan yang masih tebang pilih atau mengutamakan pihak keluarga atau orang terdekat dalam memberikan pelayanan.



ABSTRACT

MURNIYATI. 2020. *Village Bureaucracy Performance in Efforts of Improving Public Services at Tongko Villageon Lage Sub-District in Poso Regency.* Supervised by Alif Y. Walenta and Rilfayanti Thomassawa

Keywords: *Bureaucratic Performance, Public Service*

This study aims to find out the performance of the village bureaucracy in an effort of improving public services in Tongko Village, Lage Sub-district, Poso Regency, and to determine the influencing factors. The research is conducted in Tongko Village, Lage Sub-district. The data in this study are primary data obtained directly from the object of research through interviews with respondents, while secondary data are data from the Tongko Village Office, Lage Sub-district. Then the data are analyzed through three stages, namely data collection, data reduction, and data presentation. The results show that the performance of the village bureaucracy in improving public services in Tongko Village, Lage District, Poso Regency is still in a poor category. For examples, the performance at several fields are not in accordance with their main duties and functions, a lack of employee discipline, arrive late above 08.00 am, uncertainty of services costs, selective service provision as well as prioritizes family or closest people in providing service.