

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PEGAWAI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATANM (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN MOJOWARNO KABUPATEN JOMBANG.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Mojowarno. Dengan adanya masalah mengenai kinerja pegawai pelayanan administrasi terpadunya yang mana masih terdapat fenomena-fenomena diantaranya masih kurangnya respon serta keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan, adanya sarana/prasarana yang belum terpakai secara maksimal, serta penyelesaian pelayanan yang tidak tepat waktu. Bagaimana Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Mojowarno Kabupaten Jombang. Faktor apa yang mendukung dan menghambat kinerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Metode penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dengan menggunakan indikator berdasarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan berbagai sumber data dari penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mojowarno dapat dikatakan belum bisa berjalan dengan lancar. Dapat dilihat dari sebagian sikap petugas cukup ramah dalam melayani masyarakat, prosedur pelayanan yang sudah tidak berbelit-belit lagi, waktu pelayanan yang masih belum tepat waktu, fasilitas pelayanan yang belum dikatakan mendukung, serta masih terdapat pelaksana teknis PATEN yang belum sepenuhnya menjalankan tanggungjawabnya selaku penyedia layanan. Sedangkan faktor penghambatnya yakni faktor Sumber Daya Manusia, kurang tepat waktu pelayanan, serta sarana dan prasarana yang masih belum memadai.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Administrasi, PATEN