

## ABSTRACT

YUNITA SIALO. Apparatus Behavior in Public Services in Lemito Village, Lemito Sub-district, Pohuwato Regency. Under the guidance of APRIS ARA TILOME, as supervisor 1, and FRANKY DJAFAR, as supervisor 2.

This research aims to determine the behavior of officials in public services in Lemito Village, Lemito District, Pohuwato Regency. To answer the problems in this study, several theories of behavior that have relevance are used. The research method uses a descriptive-qualitative type. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The results indicate that the aspects of responding to service recipients, maintaining good communication, taking responsibility, and acting for customers need to be running properly. Although the response of service recipients is good, various weaknesses are still found in other indicators. This results in the services provided by the apparatus being optimized. This research also found several supporting and inhibiting factors in public services. Supporting factors include good leadership, community involvement, and an effective monitoring system. However, there are also inhibiting factors, such as lack of resources, lack of motivation, and inadequate skills. Therefore, there is a need for improvement in these aspects. The discussion of the research results uses relevant theories and concepts as an analytical tool.

**Keywords:** *Behaviour, Service, Community*

## ABSTRAK

YUNITA SIALO. Perilaku Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Desa Lemito Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. Dibawah bimbingan APRIS ARA TILOME, sebagai pembimbing 1 dan FRANKY DJAFAR, sebagai pembimbing 2.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku aparat dalam pelayanan publik di Desa Lemito Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini di gunakan beberapa teori perilaku yang ada relevansi Metode penelitian menggunakan jenis kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam aspek merespons penerima pelayanan, memelihara komunikasi yang baik, mengambil tanggung jawab, dan bertindak untuk pelanggan, belum berjalan sebagaimana mestinya. Meskipun respon penerima layanan sudah baik, namun masih ditemukan berbagai kelemahan pada indikator lainnya. Hal ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan oleh aparat tidak optimal. Dalam penelitian ini juga ditemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik. Faktor pendukung meliputi adanya kepemimpinan yang baik, keterlibatan masyarakat, dan sistem pengawasan yang efektif. Namun, terdapat juga faktor penghambat, seperti kurangnya sumber daya, motivasi yang kurang, dan keterampilan yang tidak memadai. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dalam aspek-aspek tersebut. Pembahasan hasil penelitian menggunakan teori dan konsep yang relevan sebagai pisau analisis dalam mengkaji perilaku aparat dalam pelayanan publik.

**Kata kunci:** *Perilaku, Pelayanan, Masyarakat*

