

ABSTRACT

ARIYANTO ABD. RAJAK KASNO. Efficiency of Public Services in Bulota Village, Limboto SubDistrict, Gorontalo District. Supervised by WIDYA KURNIATI MOHI as chairman and SRI LESTARI GINTULANGI as member.

This research aims to determine the extent of Public Service Efficiency in the Bulota Village Office, Limboto District, Gorontalo District. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. The results showed that the efficiency of public services in Bulota Village, Limboto subDistrict, Gorontalo District has not been optimally implemented. This can be seen from the less than optimal service quality which is influenced by less competent apparatus resources besides the lack of information disclosure related to service flows, so that not all people understand the service flow. And consequently the impression is that there is an element of nepotism from the apparatus in the service. But apart from this, the Bulota village government continues to strive for the better quality of public services.

Keywords: *Efficiency, Public Service*

ABSTRAK

ARIYANTO ABD. RAJAK KASNO. Efisiensi Pelayanan Publik Di Desa Bulota Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo. Dibimbing oleh WIDYA KURNIATI MOHI sebagai pembimbing 1 dan SRI LESTARI GINTULANGI sebagai pembimbing 2.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Efisiensi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bulota Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan publik di Kelurahan Bulota kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo belum optimal pelaksanaannya. Hal ini terlihat dari kualitas pelayanan yang kurang maksimal yang dipengaruhi oleh sumber daya aparat yang kurang kompeten selain itu kurangnya keterbukaan informasi terkait dengan alur pelayanan, sehingga tidak semua masyarakat yang memahami alur pelayanan tersebut. Dan akibatnya terkesan bahwa ada unsur nepotisme aparat dalam pelayanan. Namun terlepas dari hal tersebut, pemerintah kelurahan bulota terus mengupayakan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik.

Kata Kunci : *Efisiensi, Pelayanan Publik*