ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, khususnya Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pelaksana utama pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam praktiknya, kinerja ASN masih menghadapi berbagai kendala seperti kurangnya pemahaman tugas pokok dan fungsi, rendahnya pemanfaatan teknologi informasi, serta kedisiplinan waktu yang belum optimal, sehingga berdampak pada efektivitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja ASN dalam pelayanan publik di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja ASN belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan empat indikator, yaitu kemampuan, inisiatif, ketepatan waktu, dan kualitas hasil kerja, ditemukan bahwa tiga indikator kemampuan, inisiatif, dan ketepatan waktu masih menghadapi kendala. Sementara itu, kualitas hasil kerja merupakan indikator terbaik, dengan hasil pelayanan yang relatif akurat, rapi, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Kesimpulannya, peningkatan kinerja ASN perlu difokuskan pada penguatan kemampuan, peningkatan inisiatif, serta perbaikan kedisiplinan dan pemanfaatan teknologi agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berkualitas.

Kata Kunci: Kinerja ASN, Pelayanan Publik, Disiplin, Kualitas Hasil Kerja

Abstract

Public service is a crucial indicator in assessing government performance, particularly for the State Civil Apparatus (ASN), the primary implementer of public services. However, in practice, ASN performance still faces various obstacles, such as a lack of understanding of their core duties and functions, low utilization of information technology, and suboptimal time management practices, which impact the effectiveness of public services. This study aims to analyze ASN performance in public services at the Dungingi District Office in Gorontalo City and identify influencing factors. This study used a qualitative approach with a descriptive approach. The results indicate that ASN performance is not yet fully optimal. Based on four indicators: ability, initiative, timeliness, and quality of work results, it was found that three indicators—ability, initiative, and timeliness—still face challenges. Meanwhile, quality of work results is the best indicator, with service results that are relatively accurate, neat, and meet public needs. In conclusion, improving ASN performance needs to focus on strengthening abilities, increasing initiative, improving discipline, and utilizing technology to ensure more effective, efficient, and high-quality public services.

Keywords: *ASN Performance, Public Service, Discipline, Quality of Work Results*