

ABSTRAK

Maya Thosuly. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Aparat Birokrat dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Semampir Kota Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Aparat Birokrat dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Semampir Kota Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, berdasarkan pada perumusan masalah dan tujuan dalam penelitian ini, maka tipe penelitian yang digunakan adalah Tipe Penelitian Eksplanatif dengan teknik pengambilan data dilakukan dengan wawancara, observasi, serta dokumentasi dengan Teknik Penentuan informan dilakukan secara *purposive* dilanjutkan teknik *snow ball* dengan mencari informan lanjutan untuk mendapatkan variasi informasi yang mungkin ada. Populasi dan sampel yang digunakan adalah para pegawai di Kantor Kecamatan Semampir Kota Surabaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kemampuan (*ability*) dan motivasi (*motivation*) memberikan kontribusi serta pengaruh positif terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Semampir dalam melakukan tugas pelayanan kepada masyarakat. motivasi yang paling dominan atau paling berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah *Need of Affiliation*.

Kata kunci : **Kemampuan, Motivasi *Need of Affiliation*, Kinerja Pegawai**