

RINGKASAN

Pelayanan yang baik didukung dengan Kinerja yang baik pula, penilaian kinerja menjadi hal penting guna untuk mengevaluasi dan menilai kinerja pegawai yang sesuai dengan pekerjaan mereka masing-masing. Dalam penelitian ini akan dikaji secara mendalam mengenai “Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Purwokerto Kulon Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas”. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Purwokerto Kulon Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode penentuan informan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan metode analisis datanya menggunakan Model Analisis Interaktif.

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dimensi Produktifitas, bahwa produktifitas sudah cukup baik, terlihat dari pelaksanaan tugas pekerjaan dan penentuan tujuan.
2. Dimensi Kualitas Pelayanan, bahwa pelayanan dapat dikatakan berkualitas terlihat dari kelengkapan maupun kelayakan sarana dan prasarana. Namun lain hal mengenai sumber daya manusia dapat dikatakan masih kurang dalam memberikan pelayanan terutama dalam hal pemahaman mengenai penggunaan teknologi.
3. Dimensi responsivitas, bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai selalu tanggap, penyusunan agenda dan prioritas pelayanan disusun secara sederhana sehingga memudahkan pelaksanaan pekerjaan oleh pegawai.
4. Dimensi Responsibilitas, bahwa dalam pelaksanaan tugas pemerintahan, pegawai kelurahan sudah melaksanakan tugasnya berdasarkan pada SOP yang berlaku dan sesuai dengan tupoksinya masing-masing.
5. Dimensi Akuntabilitas, bahwa pegawai kelurahan sudah mempertanggungjawabkan tugas pokok dan fungsinya baik secara vertikal kepada atasan secara berkala dalam bentuk laporan tertulis maupun lisan, serta mempertanggungjawabkan secara horizontal kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut di atas, maka implikasi yang dibuat dari hasil penelitian oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Perlu dilakukan pelatihan pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan pemahaman dan penerapan teknologi.
2. Didalam Kinerja Pegawai di Kelurahan Purwokerto Kulon, perlu meningkatkan kualitas pelayanan dari segi Sumber Daya Manusia, melalui pendidikan dan pelatihan baik formal maupun informal.

Kata Kunci : Kelurahan, Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik

SUMMARY

Good service is also supported by good performance, performance appraisal is important in order to evaluate and assess employee performance in accordance with their respective jobs. In this study, it will be examined in depth regarding the "Performance of Employees at the Purwokerto Kulon Village Office, South Purwokerto District, Banyumas Regency". The purpose of this study was to analyze and describe the performance of employees at the Purwokerto Kulon Village Office, South Purwokerto District, Banyumas Regency. Research methodes used in this research is descriptive qualitative. The method of determining informants uses the Purposive Sampling technique. This study uses in-depth interview data collection techniques, observation, and documentation. While the data analysis method uses the Interactive Analysis Model.

Based on the discussion of research results, the following conclusions can be drawn:

- 1. The Productivity Dimension, that productivity is good enough, can be seen from the implementation of work assignments and setting goals.*
- 2. Service Quality Dimensions, that service quality can be seen from the completeness and feasibility of facilities and infrastructure. However, other things regarding human resources can be said to be lacking in providing services, especially in terms of understanding the use of technology.*
- 3. Responsiveness dimension, that in providing services to the community employees are always responsive, agenda setting and service priorities are arranged in a simple manner so as to facilitate the implementation of work by employees.*
- 4. The Dimension of Responsibility, that in carrying out government duties, village officials have carried out their duties based on the applicable SOP and in accordance with their respective duties and functions.*
- 5. The Accountability Dimension, that village officials are accountable for their main tasks and functions both vertically to superiors periodically in the form of written and oral reports, and are accountable horizontally to the community.*

Based on the results of the conclusions above, the implications made from the results of research by the author are as follows:

- 1. it is necessary to conduct employee training to improve service quality through increased understanding and application of technology.*
- 2. In terms of employee performance in the Purwokerto Kulon sub-district, it is necessary to improve the quality of service in terms of human resources, through both formal and informal education and training.*

Keywords: District Office, Employee Performance, Public Service