

ABSTRAK

Adilla Talisia Hidayat. NIM: 202002010001. Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kelurahan Mojoroto Kota Kediri. Pembimbing I: Drs. Sugeng Widodo, M.Si.

Pegawai Kantor Kelurahan Mojoroto Kota Kediri memiliki pendidikan dan pelatihan yang sesuai, namun kinerja mereka dalam pelayanan administrasi masih kurang memuaskan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pegawai dalam memberikan layanan administrasi seperti pembuatan KTP dan KK. Pentingnya komitmen dan empati dalam pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sangat ditekankan. Kualitas pelayanan yang rendah telah diamati melalui pra-observasi, yang menunjukkan perlunya peningkatan kinerja dan kemampuan pegawai dalam tugas administratif. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kelurahan Mojoroto Kota Kediri. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus penelitian menggunakan fokus indikator kinerja (T.R.Mitchell, 1989) yang memiliki beberapa fokus yaitu Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan, dan Komunikasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja pegawai Kelurahan Mojoroto Kota Kediri umumnya baik, tetapi memerlukan peningkatan dalam keadilan pelayanan dan manajemen waktu. Meskipun sebagian pegawai menunjukkan inisiatif yang baik dan komunikasi yang ramah, pelatihan lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan konsistensi pelayanan. Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di masa depan.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi, Indikator Kinerja, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

Adilla Talisia Hidayat. NIM: 202002010001. Analysis of Employee Performance in Providing Administrative Services to the Community in Mojoroto Village, Kediri City. Supervisor I: Drs. Sugeng Widodo, M.Si

Mojoroto District Office employees in Kediri City have appropriate education and training, but their performance in administrative services is still not satisfactory to the community. This research aims to analyze employee performance in providing administrative services such as making KTPs and KK. The importance of commitment and empathy in service to increase community satisfaction is emphasized. Low service quality has been observed through pre-observation, which indicates the need to improve employee performance and abilities in administrative tasks. This research aims to determine and analyze the performance of village office employees in providing administrative services to the community in Mojoroto Village, Kediri City. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques use observation, interviews and documentation techniques. The research focus uses a performance indicator focus (T.R.Mitchell, 1989) which has several focuses, namely Work Quality, Timeliness, Initiative, Ability, and Communication. This research concludes that the performance of employees at the Mojoroto Village Office, Kediri City is generally good, but requires improvement in service fairness and time management. Although some employees show good initiative and friendly communication, further training is needed to improve service consistency. Continuous evaluation and improvement is very important to improve the quality of administrative services to the community in the future.

Keywords: *Employee Performance, Administrative Services, Performance Indicators, Community Satisfaction.*