

ABSTRAK

Dandy Juwagi, NIM. 1201711014. Kinerja Pelayanan Pegawai di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Kota Surakarta (Studi Tentang Sistem Informasi E-Litbang Surakarta). Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Surakarta, 2021.

Dalam Pasal 13 angka 1 Peraturan Walikota Surakarta Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian disebutkan Kinerja pelayanan publik adalah sebuah hasil pelayanan baik yang merupakan sistem yang bagus untuk menciptakan kepuasan pada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini menjadi sebuah tantangan bagi pemerintah Kota Surakarta sebuah kinerja pelayanan yang baik dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.

Penelitian ini berlokasi di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menjelaskan tentang Kinerja Pelayanan Pegawai di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surakarta (Studi Tentang Sistem Informasi E-Litbang Surakarta). Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Validasi data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi.

Dari hasil penelitian ditemukan fakta bahwa Kinerja yang dilakukan oleh Bagian Kesatuan Bangsa dan Politik cukup berhasil. Karena berdasarkan hasil wawancara dengan berpedoman pada indikator-indikator teori kinerja, ditemukan bahwa rata-rata masyarakat merasa puas dengan kinerja yang dihasilkan oleh adanya Aplikasi E-Litbang Surakarta tersebut. Dalam hal ini terdapat beberapa faktor yang menunjang dan menghambat pelaksanaan Kinerja.

Pelaksana dituntut untuk melakukan evaluasi secara berkala terkait dengan Kinerja ini untuk memperbaiki serta meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

Kata kunci : *Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai Pegawai, Website E-Litbang Surakarta.*