

ABSTRAK

Haras Septiana Dinda Ragilia. 202111084. Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Mojolaban Kabupaten Sukoharjo. Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Surakarta, 2025.

Penelitian ini berlokasi di Kantor Kecamatan Mojolaban Kabupaten Sukoharjo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah 1 kepala bidang pelayanan umum, 1 kepala UPTD Kecamatan Mojolaban, dan 15 orang pengguna layanan Kantor Kecamatan Mojolaban.

Teori yang digunakan ini yaitu menurut Agus Dwiyanto bahwa terdapat empat indikator kinerja pegawai, yaitu Produktivitas, Daya Tanggap, Kualitas Layanan, dan Akuntabilitas. Dari hasil penelitian, analisis kinerja pegawai di Kecamatan Mojolaban Kabupaten Sukoharjo terdapat beberapa indikator saja yang masih harus diperbaiki, diantaranya indikator Daya Tanggap dan Kualitas Layanan seperti konsistensi para pegawai dalam bersikap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan menjaga keefektifan kantor pada pelayanan. Secara keseluruhan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mojolaban dinilai baik meskipun terdapat beberapa hal perlu diperbaiki dan dioptimalkan.

Kata Kunci: *kinerja pegawai, pelayanan publik, kantor kecamatan*

ABSTRACT

Haras Septiana Dinda Ragilia. 202111084. *An Analysis of Employee Performance in Delivering Public Services at Mojolaban District, Sukoharjo Regency.* Undergraduate Thesis, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, University of Surakarta, 2025.

This research was conducted at the Mojolaban District Office, Sukoharjo Regency. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach. The informants in this study consisted of one Head of the General Services Division, one Head of the Mojolaban District UPTD, and fifteen service users of the Mojolaban District Office.

The theory used in this research is based on Agus Dwiyanto, who outlines four indicators of employee performance: Productivity, Responsiveness, Service Quality, and Accountability. Based on the research findings, the analysis of employee performance at the Mojolaban District Office, Sukoharjo Regency, shows that several indicators still need improvement. These include the consistency of employees' attitudes in delivering services to the public and maintaining the effectiveness of the office in providing services. Overall, public service at the Mojolaban District Office is considered good, although certain aspects still require improvement and optimization.

Keywords : *employee performance, public service, district office*