

ABSTRAK

Hasnira. 2023. Evaluasi Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif *Good Governance* di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa. Dibimbing oleh : Samsul Rizal dan Syarifuddin Sulaiman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif *Good Governance* di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai melakukan pelayanan dengan sikap yang baik, serta mengutamakan kehati-hatian dalam memberikan arahan kepada masyarakat terkait urusan pemberkasan, maka dari itu dari sisi tanggapan masyarakat dianggap menyusahkan karena masyarakat seringkali harus menghabiskan waktu bolak-balik ke kantor dinas demi untuk memenuhi pemberkasan, terlebih lagi saat kepala dinas tidak berada di kantor karena urusan kemasyarakatan diluar kantor yang harus dikerjakan, masyarakat harus menunggu demi tanda tangan dari kepala dinas. Tentunya pihak dinas akan terus berbenah dalam hal peningkatan kualitas pelayanan demi mewujudkan *good governance* perlu tahap agar kesalahan-kesalahan yang pernah terjadi tidak terjadi lagi pada waktu yang akan datang.

Kata kunci : Evaluasi, kinerja, pelayanan publik, *Good governance*

ABSTRACT

Hasnira. (2023). Evaluation of Employee Performance to Realize Public Services in the Perspective of Good Governance at the Department of Trade and Industry of Gowa Regency. Supervised by: Samsul Rizal and Syarifuddin Sulaiman.

This study aims to determine the performance of employees in realizing public services from the perspective of Good Governance at the Department of Trade and Industry of Gowa Regency. This study used a qualitative method with a descriptive research type. The informants in this study amounted to 8 people. Data collection techniques using the method of observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques using data reduction steps, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that employees perform services with a good attitude, and prioritize caution in giving directions to the public regarding filing matters, therefore from the public's perspective, it is considered troublesome because people often have to spend time going back and forth to the official office for the sake of complete the filing, especially when the head of the service is not in the office because of community affairs outside the office that must be done, the community has to wait for the signature of the head of the service. Of course, the agency will continue to improve in terms of improving service quality in order to realize good governance, and it needs steps so that mistakes that have occurred do not happen again in the future.

Keywords: Evaluation, performance, public service, Good governance