

## ABSTRAK

### **Risnawai, Ansyari Mone, Hafiz Elfiansyah Parawu, Kinerja Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanuntung Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba.**

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana “Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba”. Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian kali ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Tipe penelitian memberikan gambaran jelas mengenai masalah yang diteliti, mengidentifikasi dan menjelaskan data secara sistematis. Adapun teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara langsung dengan para informan, dan dokumentasi. Kemudian data akan dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan yang terakhir penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanuntung” memperoleh kepuasan dari masyarakat dan juga sudah cukup efektif. Ini bisa dilihat dari segi kualitas pegawai mereka yang memiliki tingkat pengetahuan serta skill yang digunakan selama proses pelayanan, yang membuat pekerjaan menjadi lebih ringan dan masyarakat juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Tidak hanya kualitas, kuantitas pegawai di kantor Kelurahan Tanuntung juga sudah cukup efektif yang mana jumlah pekerjaan yang dihasilkan cukup maksimal dan sesuai dengan target yang telah direncanakan, walaupun pada tahap proses pelayanan terjadi kendala di fasilitas. Dan untuk aspek pemanfaatan waktu, pegawai melakukan manajemen waktu sebelumnya agar pada saat proses pelayanan bisa meminimalisir terjadinya kendala-kendala yang bisa saja terjadi sehingga pekerjaan selesai sesuai dengan target. Seperti yang tertulis bahwa fasilitas di Kantor Kelurahan menjadi salah satu hambatan pegawai selama proses pelayanan, tapi tidak menjadi sebuah masalah besar yang membuat pelayanan kepada masyarakat tidak berjalan. Dengan kurangnya fasilitas yang ada, para pegawai melakukan kerja sama satu sama lain agar pelayanan dapat mencapai target sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Dan untuk aspek yang terakhir aspek komitmen pegawai di Kelurahan Tanuntung belum sepenuhnya maksimal, karena dari beberapa pegawai terdapat pegawai yang masih bermalas-malasan untuk hadir dan bertugas di kantor tersebut.

**Kata Kunci :** *Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik*