

ABSTRAK

Firda Gusniarti : Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisis data secara kualitatif. Permasalahan yang terjadi yaitu kurangnya komunikasi antara masyarakat dan pegawai sehingga menyebabkan kesalahpahaman, adanya keterlambatan pengerjaan dokumen karena syarat yang diminta belum terpenuhi. Teori yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis adalah teori Agus Dwiyanto yaitu Kualitas Layanan dan Responsivitas. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Kasubbag TU, Kasubbag Umum dan Aparatur, Penyusun Bahan Informasi dan Publikasi, Pengadministrasi Persuratan, dan Pengelola Keamanan. Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal dapat dilihat dari banyaknya keluhan yang diterima karena kurangnya jumlah pegawai pada bidang tertentu, kurangnya komunikasi antara pegawai dan masyarakat sehingga menyebabkan kesalahpahaman sehingga berdampak pada kinerja pegawai. Oleh karena itu diharapkan kantor disperindagesdm lebih memperhatikan sumber daya manusia guna meningkatkan kinerja pegawainya.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Dinas Perindustrian Perdagangan Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat, Kualitas Layanan, Responsivitas.

ABSTRAC

Firda Gusniarti : Employee Performance of the Department of Industry, Trade, Energy and Mineral Resources of West Kalimantan Province. **Thesis. Public Administration Studies Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University, Pontianak.**

This study aims to describe and analyze the performance of the Department of Industry, Trade, Energy and Mineral Resources of West Kalimantan Province. This study uses a descriptive type of research with qualitative data analysis. The problems that occur are the lack of communication between the community and employees, causing misunderstandings, delays in processing documents because the requested conditions have not been met. The theory used to describe and analyze is Agus Dwiyanto's theory, namely Service Quality and Responsiveness. Data collection techniques were carried out by interview and documentation techniques. The informants in this study were the Head of Subsection of TU, Head of Subsection of General and Apparatus, Compiler of Information and Publication Materials, Administration of Correspondence, and Security Manager. From the results of this study it can be seen that the services provided not maximized can be seen from the number of complaints received due to the lack of employees in certain fields, lack of communication between employees and the community, causing misunderstandings that have an impact on employee performance. Therefore, it is hoped that the Disperindagesdm office will pay more attention to human resources in order to improve the performance of its employees.

Keywords: Employee Performance, Department of Industry, Trade, Energy and Mineral Resources, West Kalimantan Province, Service Quality, Responsiveness.

