

## **RINGKASAN**

Penelitian ini berjudul Kinerja Kecamatan Purwokerto Timur dalam Pemberian Pelayanan Publik dimasa Covid-19. Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun narasumber penelitian ini diantaranya adalah pegawai Kantor Kecamatan Purwokerto Timur dan masyarakat Purwokerto Timur. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi serta dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kinerja Kecamatan Purwokerto Timur dalam pemberian pelayanan publik dimasa Covid-19. Penelitian ini menggunakan teori kinerja dengan indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto yaitu produktivitas, orientasi kualitas layanan kepada pelanggan, responsivitas, dan akuntabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Kecamatan Purwokerto Timur sudah berjalan dengan baik. Dilihat dari indikator produktivitas diketahui bahwa Kecamatan Purwokerto Timur telah efektif dan efisien memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi organisasi. Pada indikator orientasi kualitas layanan kepada pelanggan dapat dilihat bahwa masyarakat telah puas dengan pelayanan yang diberikan Kecamatan Purwokerto Timur. Kemudian pada indikator responsivitas dapat diketahui bahwa Kecamatan Purwokerto Timur telah cepat dan tanggap dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Selanjutnya pada Indikator akuntabilitas, Kecamatan Puwokerto Timur telah transparan dalam memberikan informasi kepada masyarakat dan bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku.

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

## SUMMARY

This research is entitled The Performance of the East Purwokerto District in the Provision of Public Services during the Covid-19 Period. The research method used is descriptive with a qualitative approach. The sources of this research include employees of the East Purwokerto District Office and the East Purwokerto community. Data collection techniques are used in the form of interviews, observation, and documentation. Data analysis was carried out by collecting data, condensing data, presenting data, and drawing conclusions.

The purpose of this study is to find out how the performance of the East Purwokerto District in providing public services during the Covid-19 period. This study uses performance theory with indicators proposed by Dwiyanto, namely productivity, service quality orientation to customers, responsiveness, and accountability.

The results showed that the performance of the East Purwokerto District was running well. Judging from the productivity indicators, it is known that the East Purwokerto District has effectively and efficiently provided services per the organization's vision and mission. On the indicator of service quality orientation to customers, it can be seen that the community is satisfied with the services provided by the East Purwokerto District. Then on the responsiveness indicator, it can be seen that the East Purwokerto District has been fast and responsive in responding to community needs. Furthermore, on accountability indicators, the East Puwokerto District has been transparent in providing information to the public and working following applicable SOPs

Keywords: Performance, Districts Performance, Public Services