

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Maleber Kecamatan Ciamis dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Permasalahan penelitian meliputi belum optimalnya kinerja pegawai yang tercermin dari rendahnya disiplin kerja, keterlambatan penyelesaian pelayanan, kurangnya responsivitas, serta belum maksimalnya kualitas komunikasi pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Teknik pengambilan sampel dilakukan melalui purposive sampling, dengan informan yang terdiri dari aparat kelurahan, tokoh masyarakat, dan pengguna layanan. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor internal seperti motivasi, kompetensi, dan disiplin kerja, serta faktor eksternal seperti keterbatasan sarana prasarana dan beban kerja. Kesimpulan penelitian ini menegaskan perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan pengawasan, serta perbaikan sistem pelayanan untuk mewujudkan kinerja yang optimal.

*Kata Kunci : Kinerja, Kantor Kelurahan, Kelurahan Maleber*