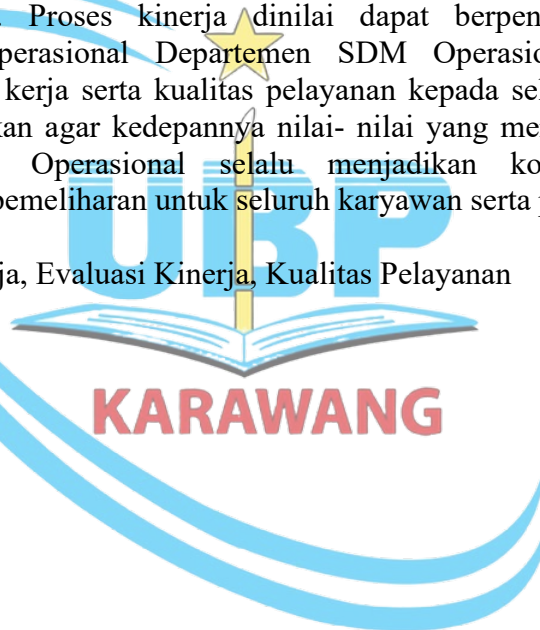


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa proses kinerja, evaluasi kinerja serta peningkatan kualitas pelayanan SDM Operasional Perum Peruri Karawang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan atasan dan para karyawan SDM Operasional Perum Peruri sebagai informan yang valid. Selain itu, data juga diambil dari website resmi Perum Peruri. Validasi data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik dengan mengecek data yang sudah didapatkan dari berbagai sumber, kemudian dianalisis sehingga mendapatkan kesimpulan dan meminta kesepakatan dari sumber data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja dalam dimensi kualitas kuantitas ketepatan waktu efektifitas kehadiran proses kinerja masih sangat perlu untuk ditingkatkan terutama pada aspek penilaian atasan dalam inovasi kerja. Proses evaluasi kerja sudah berjalan sesuai dengan prosedur, dan kualitas pelayanan dikategorikan baik. Proses kinerja dinilai dapat berpengaruh terhadap keberlangsungan operasional Departemen SDM Operasional dan demi meningkatkan hasil kerja serta kualitas pelayanan kepada seluruh karyawan. Untuk itu diharapkan agar kedepannya nilai- nilai yang menjadi tolak ukur Departemen SDM Operasional selalu menjadikan konsistensi demi perkembangan dan pemeliharaan untuk seluruh karyawan serta perusahaan.

Kata Kunci : Kinerja, Evaluasi Kinerja, Kualitas Pelayanan



ABSTRACT

This study aims to analyze the performance process, evaluate performance and improve the quality of HR services for Operational HR of Perum Peruri Karawang. This study uses qualitative methods with descriptive analysis. The data was collected through interviews with superiors and employees of the Operational HR of Perum Peruri as valid informants. In addition, the data was also taken from the official website of Perum Peruri. Data validation was carried out using source triangulation techniques and techniques by checking data that had been obtained from various sources, then analyzed so as to obtain conclusions and seek approval from data sources. The results showed that the performance variables on the dimensions of quality, quantity, timeliness, effectiveness, the existence of a performance process still need to be improved, especially in the aspect of superior assessment in work innovation. The work evaluation process has been running according to procedures, and the service quality is categorized as good. The performance process is considered to be able to affect the operational continuity of the Operational HR Department as well as improve work results and service quality to all employees. For this reason, it is hoped that in the future the values that become the benchmark for the Operational HR Department will always create consistency for the development and maintenance of all employees and the company.

Keywords: *Performance, Performance Evaluation, Service Quality*

