

ABSTRAK

Fahmi Fachrezi: “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Jatinangor”.

Fenomena yang terjadi pada penelitian yaitu belum optimalnya peningkatan kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinangor. Hal tersebut dapat dilihat dari data mengenai dua aspek yang tidak mencapai target yang telah ditentukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh serta seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinangor.

Peneliti menggunakan teori kinerja pegawai dari Dwiyanto (2012) sebagai variabel independen (X). Sedangkan untuk mengukur pelayanan publik menggunakan teori dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry (2011) sebagai variabel dependen (Y). Metode penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat kuantitatif asosiatif, jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan penyebaran angket terhadap 24 responden di Kantor Kecamatan Jatinangor .

Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis terjadi pengaruh yang positif dan signifikan dari kinerja pegawai terhadap pelayanan publik. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil data statistik uji t yaitu perbandingan t_{hitung} sebesar 2,636 sedangkan t_{tabel} sebesar 2,074 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,636 > 2,074) yang artinya H_0 ditolak H_a diterima. Nilai korelasi kinerja pegawai dengan pelayanan publik sebesar 0,490 yang tergolong sedang/cukup. Adapun Nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 yaitu sebesar 0,015 dengan pengaruh sebesar 0,240 atau 24% sedangkan sisanya 76% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinangor sebesar 24% sedangkan sisanya sebesar 76% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Fahmi Fachrezi: “The Effect Of The Employee’s Performance To Public Service At Jatinangor District Office”.

The phenomenon that occurs in the research is that it has not been optimal in improving the quality of employee performance in public services at Jatinangor District Office. This can be seen from the data regarding two aspects that did not reach the specified target.

This study aims to know the effect of how far the employing performance to public service at Jatinangor district office.

The researchers uses the theory of employee performance by Dwiyanto (2012) as the independent variable (X). While to measure the public service uses the theory Public Service by Zeithaml, Parasuraman dan Berry (2011) as the dependent variable (Y). Research methods that used is quantitative research methods which are associative, the data type that used is quantitative data, the data collection technique is literature study and questionnaire survey from 24 respondent in Jatinangor district office.

The result of the research show that based on a test the hypothesis occurs that is positive and significant effect between Employee Performance to public service. It is shows from the result of the t-test statistics data which is the comparison of then t_{count} with t_{table} that showed the calculation of t_{count} is 2,636 whereas t_{table} is 2,074 then $t_{count} > t_{table}$ (2,636 > 2,074) means that H_0 is rejected H_a received. Performance correlation value employee with service public amounting to 0,490 classified moderate/sufficient. The significance value is smaller than the probability value of 0,05 which is equal to 0,015 with an effect of 0,240 or 24% whereas side 76% explained by other variables not examined. So that it can be concluded that employee performance has an effect on public services in the Jatinangor District Office by 24% while the remaining 76% is influenced or explained by other variables not examined.

Keywords : Employee Performance, Public Service