

ABSTRAK

Della Shafira Azhari : “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung Tahun 2019”.

Fenomena yang terjadi pada penelitian yaitu belum optimalnya peningkatan kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kiaracondong. 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 kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kiaracondong

Peneliti menggunakan teori kinerja pegawai dari Darmawanto & Ariyanto (2020) sebagai variabel independen (X). Sedangkan untuk mengukur kualitas pelayanan publik menggunakan teori dari Afrizal, Effendi, & Handayani (2019) 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 31 responden di Kantor Kecamatan Kiaracondong.

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 thitung sebesar 0,25 sedangkan ttabel sebesar 2,04 maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,25 < 2,04$) yang artinya H_0 diterima H_a ditolak. Nilai korelasi kinerja pegawai dengan pelayanan publik sebesar 0,042 yang tergolong sedang/cukup. Adapun Nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 yaitu

sebesar 0,015 dengan pengaruh sebesar 0,1764 atau 17.64% sedangkan sisanya 82,36% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

Della Shafira Azhari: "The Influence of Employee Performance on the Quality of Public Services at the Kiaracondong District Office, Bandung City in 2019".

The phenomenon that occurs in the research is that the quality of employee performance in public services has not been optimal yet in the Kiaracondong District Office. This can be seen from the data regarding two aspects that did not reach the predetermined targets.

This study aims to determine whether there is an influence or how much influence the employee's performance has on the quality of public services in the Kiaracondong District Office

Researchers used the employee performance theory from Darmawanto & Ariyanto (2020) as an independent variable (X). Meanwhile, to measure the quality of public services using the theory of Afrizal, Effendi, & Handayani (2019) as the dependent variable (Y).

The research method uses quantitative research methods that are quantitative associative, the type of data used is quantitative data, the data collection techniques used are literature study and questionnaires to 31 respondents in the Kiaracondong District Office.

The results of the study are based on hypothesis testing, there is a positive and significant effect of employee performance on public services. This is shown from the results of t-test statistical data, namely the ratio of t count of 0.25 while t table of 2.04 then t count < t table (0.25 < 2.04) which means that H₀ is accepted H_a rejected. The correlation value between employee performance and public service is 0.042 which is classified as moderate / sufficient. The significance value is smaller than the

probability value of 0.05, which is 0.015 with an influence of 0.1764 or 17.64%, while the remaining 82.36% is explained by other variables which are not examined.

Keywords: Employee Performance, Public Service Quality

