

ABSTRAK

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti menunjukkan bahwa Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung diperoleh keterangan, bahwa kinerja pegawai masih rendah. Hal ini terlihat dari dimensi kemampuan dan komunikasi yang masih rendah, kurang cepatnya dalam menyelesaikan tugasnya yang mengakibatkan estimasi pembuatan akta kematian menjadi terlambat.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *explanatory survey* dengan pendekatan kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini adalah menggunakan satu variabel independen yaitu kinerja pegawai dengan variabel dependen yaitu kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh dengan responden sebanyak 11 orang. penelitian ini melakukan pengumpulan data menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan teknik observasi non partisipan, wawancara terstruktur, dan angket tertutup. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi.

Hasil penelitian yang didasarkan oleh hipotesis konseptual menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai mempunyai hubungan yang kuat sebesar 71,3% dengan kualitas pelayanan dengan begitu artinya ketika kinerja pegawai baik maka pelayanan yang diberikanpun akan baik atau berkualitas.

Berdasarkan penelitian ini bahwa kinerja pegawai mempunyai hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan. Saran dari peneliti, yaitu agar memberikan pelayanan yang berkualitas perlu dilakukan ditingkatkannya kinerja pegawai dan komunikasi yang terjalin dua arah.

Kata kunci : Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Based on the observations of the researchers showed that the Department of Population and Civil Registration of Bandung City obtained information, that employee performance was still low. This can be seen from the dimensions of ability and communication which are still low.

The research method used is an explanatory survey with a quantitative approach. The variable in this study is to use one independent variable, namely employee performance with the dependent variable being service quality. This study uses a saturated sampling technique with 11 respondents. This study collects data using library research and field research with non-participant observation techniques, structured interviews, and closed questionnaires. The analytical method used is validity test, reliability test, correlation coefficient test.

The results of the study based on the conceptual hypothesis show that the employee performance variable has a strong relationship of 71.3% with service quality.

Based on this research, employee performance has a strong relationship with service quality. Suggestions from researchers, namely in order to provide quality services, it is necessary to improve employee performance and two-way communication.

Keywords: Employee Performance, Service Quality

RINGKESAN

Dumasar observasi panalungtik némbongkeun yén Dinas Kependudukan jeung Pencatatan Sipil Kota Bandung meunang informasi, yén kinerja pagawé masih kénéh handap. Hal ieu bisa katitén tina dimensi kamampuh jeung komunikasi anu masih kénéh kurang.

Métode panalungtikan anu digunakeun nyaéta métode survey explanatory survéy kalawan pendekatan kuantitatif. Variabel dina ieu panalungtikan nya éta ngagunakeun hiji variabel bébas, nya éta kinerja pagawé kalawan variabel kaugerna nyaéta kualitas palayanan. Ieu panalungtikan ngagunakeun téhnik sampling jenuh kalayan 11 réspodén. Ieu panalungtikan ngumpulkeun data ngagunakeun studi pustaka jeung panalungtikan lapangan kalawan téhnik observasi non partisipan, wawancara terstruktur, jeung angkétt tertutup. Métode analitik anu digunakeun nyaéta uji validitas, uji réliabilitas, uji koefisien korelasi.

Hasil panalungtikan dumasar kana hipotésis konseptual némbongkeun yén variabel kinerja pagawé miboga hubungan kuat 71,3% jeung kualitas layanan.

Dumasar kana ieu panalungtikan, kinerja pagawé miboga hubungan anu kuat jeung kualitas palayanan. Saran ti panalungtik, nya éta pikeun méré palayanan anu berkualitas, perlu ngaronjatkeun kinerja pagawé jeung komunikasi dua arah.

Kécap Konci: Kinerja Karyawan, Kualitas Palayanan