

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT PADA  
KANTOR DESA REGAN AGUNG KABUPATEN BANYUASIN**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
SUMATERA SELATAN**

**OLEH**

**HABIBI AGUSTIANSYAH  
20612010135**

**PRODI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN  
2024**

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT PADA  
KANTOR DESA REGAN AGUNG KABUPATEN BANYUASIN**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas  
Sumatera Selatan**



**UNIVERSITAS  
SUMATERA SELATAN**

**OLEH**

**HABIBI AGUSTIANSYAH  
20612010135**

**PRODI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN  
2024**

## PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan sebagai persyaratan untuk mengakhiri Studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan.

Hari : Rabu  
Tanggal : 7 Agustus 2024

Pj. Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Sumatera Selatan



Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc, P.hD

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa Regan Agung Kabupaten Banyuwani yang mana jumlah responden 94 orang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Sederhana, uji t, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Nilai koefisien regresi sebesar 0,709 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan publik di tingkat 1 satuan, maka nilai kepuasan masyarakat sebesar 0,709. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan publik adalah sebesar 12,571 sedangkan t tabel dengan taraf  $\alpha$  (0,05),  $N-K = 94-2 = 92$  adalah sebesar 0,202. Berdasarkan kriteria pengujiannya  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Maka,  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dan tingkat signifikannya yaitu  $0,000 < 0,05$ , artinya kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, maka dapat dilihat bahwa nilai ( $R$ ) yaitu 0,795. Untuk mengetahui besarnya variasi dari yang diperoleh koefisien determinasi  $R$  Square sebesar 0,632 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kinerja pegawai) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan) adalah sebesar 63,2%. Jadi dapat disimpulkan dan dibuktikan bahwa arah variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat adalah positif, kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci : Kinerja, Pegawai, Kualiatas**

## ABSTRACT

This research aims to determine how much employee performance influences the quality of service at the Regan Agung Village Office, Banyuwain Regency, where the number of respondents is 94 people. This research uses quantitative research methods. The data collection method uses a questionnaire. The analysis technique used is Simple Regression Analysis, t test, coefficient of determination test (R<sup>2</sup>) using the SPSS version 25 application. The regression coefficient value of 0.709 states that if the quality of public services is at the 1 unit level, then the community satisfaction value is 0.709. Based on hypothesis testing with the t test, the calculated t value for the public service quality variable is 12,571, while the t table with level a (0.05), N-K = 94-2 = 92 is 0.202. Based on the test criteria  $t_{count} > t_{table}$ . So, H<sub>a</sub> is accepted and H<sub>0</sub> is rejected and the significance level is  $0.000 < 0.05$ , meaning that employee performance influences service quality. Based on the results of the coefficient of determination test, it can be seen that the value (R) is 0.795. To determine the magnitude of the variation, the coefficient of determination R Square was 0.632, which means that the influence of the independent variable (employee performance) on the dependent variable (service quality) was 63.2%. So it can be concluded and proven that the direction of the variable quality of public services towards public satisfaction is positive, the quality of public services influences public satisfaction.

**Keywords: Performance, Employees, Quality**