

ABSTRAK

Ahmad Yani. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa (dibimbing oleh Jaelan Usman dan Sudarmi).

Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa, kinerja pegawainya masih rendah. Penyebab rendahnya kinerja pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa dikarenakan keberadaan sumber daya manusia yang tidak merata baik secara kualitas maupun kuantitas. Terdapat pegawai yang menempati jabatan tetapi tidak sesuai dengan bidang dan kompetensi yang dimilikinya. Selain itu, masih ditemukan adanya proses pelayanan yang kurang memuaskan dan terkesan lambat. Bahkan banyak keluhan masyarakat terhadap mutu pelayanan pencatatan nikah berupa tidak tepat waktu dan kelengkapan administrasi yang dimiliki belum lengkap. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Populasi dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 20 pegawai, pengumpulan data dengan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kinerja pegawai yang diukur dengan indikator masukan (*input*), indikator proses (*process*), indikator keluaran (*output*), indikator hasil (*outcomes*) dan indikator manfaat (*benefit*). Kinerja pegawai berkategori baik dengan indikator proses (*process*) yang paling menonjol dalam membentuk kinerja pegawai pada Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa. 2) Kualitas pelayanan yang diukur dengan indikator bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Kualitas pelayanan berkategori baik dengan indikator daya tanggap (*responsiviness*) yang paling menonjol dalam membentuk kualitas pelayanan pada Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa. 3) Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa. Dengan demikian, semakin tinggi kinerja pegawai yang diberikan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan pegawai Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa. Variabel yang berpengaruh dominan adalah indikator masukan.

Keyword: Pengaruh Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan.