

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAAN SOMBA OPU
KABUPATEN GOWA**

AHMAD YANI

Norman Index Mahasiswa: 10551104716

[illegible]

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2022

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAAN SOMBA OPU
KABUPATEN GOWA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Ilmu Administrasi Negara

Ditusun dan disulkan oleh

AHMAD YANI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611104716

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2022

BALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Proposal Penelitian Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa

Ahmad Yari

Nomor Induk Mahasiswa

10561104716

Program Studi

Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Jaelon Uman, M.Si



Dr. H. Sudarso, M.Si

Mengesahui

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. H. Riyadi Malik, S.Sos., M.Si

NBM: 730727



Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM: 991742

BALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh tim pengaji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dalam Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 079/FPS/A.4-IV/VIII/44/2022 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari rabu, tanggal 31 agustus 2022

TIM PENILAI

Ketua



Dr. H. Ihsani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727

Sekretaris



Andi Lahir Prianto, S.Ip., M.Si
NBM: 492792

PENGUJI

1. Dr. Andi Rosdianti Rarak, M.Si (Ketua)



2. Dr. Jaslan Uaman, M.Si



3. Dr. Hj. Sudarni, M.Si



4. Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T., M.Si



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Ahmad Yani

Nomor Induk Mahasiswa : 105611104716

Program Studi : Ilmu Administrasi Negeri

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 30 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Ahmad Yani

ABSTRAK

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

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 diwarnai 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. Analisa 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 (*outcome*) 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 (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Kualitas pelayanan berkategori baik dengan indikator daya tanggap (*responsiveness*) 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.

ABSTRACT

Ahmad Yant. Employee Performance towards Service Quality Improvement at the Office of Religious Affairs, Somba Opu District, Gowa Regency (supervised by Jaelan Usman and Sudarmi).

The Office of Religious Affairs, Somba Opu Subdistrict, Gowa Regency, the performance of its employees is still low. The cause of the low performance at the Office of Religious Affairs, Somba Opu District, Gowa Regency is due to the existence of uneven human resources both in quality and quantity. There are employees who occupy positions but are not in accordance with their fields and competencies. In addition, it was found that the service process was unsatisfactory and seemed slow. In fact, there are many public complaints about the quality of marriage registration services in the form of not being on time and the completeness of the administration that is owned is not complete. This type of research is a quantitative study that aims to determine the effect of employee performance on service quality at the Office of Religious Affairs, Somba Opu District, Gowa Regency. The population and sample in this study amounted to 20 employees, data collection by questionnaire. Data analysis used descriptive analysis and simple linear regression analysis.

The results showed that: 1) Employee performance as measured by input indicators, process indicators, output indicators, outcome indicators and benefits indicators. Employee performance is in good category with the most prominent process indicators in shaping employee performance at the KUA Somba Opu Office, Gowa Regency. 2) Service quality as measured by indicators of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The quality of service is in good category with the most prominent indicator of responsiveness in shaping the quality of service at the KUA Somba Opu Office, Gowa Regency. 3) Employee performance has a positive and significant effect on service quality at the Office of the KUA Somba Opu, Gowa Regency. Thus, the higher the performance of the employees provided, the higher the service quality of the KUA Somba Opu Office employees, Gowa Regency. The dominant influencing variable is the input indicator.

Keyword: *Employee Performance, Service Quality.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur, penulis panjatkan kepada Allah SWT. atas limpahan rahmat dan taufik-Nya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Skripsi ini berjudul *Kinerja Pegawai terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa*.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Dr. Jaelan Usman, M.Si. Pembimbing I yang pernah dengan kesabaran telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan mulai penyusunan proposal hingga penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Dr. Sudarni, M.Si. Pembimbing II yang pernah dengan kesabaran telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan mulai penyusunan proposal hingga penyelesaian skripsi ini.
3. Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan bantuan demi terselesainya penelitian ini.
4. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.

5. Ibu Dr. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Bapak Dr. Nur Wahid., S.Sos, M.Si, Ketua Program Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Asisten Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Teman-teman seangkatan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, sahabat-sahabat kelas Ilmu Pemerintahan yang selama ini menjadi teman seperjuanganku dalam menulis skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tidak ada karya manusia yang sempurna di dunia ini, maka dari itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang membangun sehingga dapat memperbaiki kekurangan yang ada dalam penulisan skripsi ini.

Makassar, 30 Juni 2020

Yang Menyatakan,

Ahmad Yani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTARLAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Teori Kinerja	11
C. Teori Kualitas Pelayanan	17
D. Kerangka Pikir	25
E. Hipotesis Penelitian	26
F. Definisi Operasional Variabel	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	30
B. Jenis dan Tipe Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel	30
D. Teknik Pengumpulan data	31

E. Teknik Pengambilan Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Soriba Opu ...	36
B. Hasil Penelitian	38
C. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kriteria Jawaban Responden	34
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan	40
Tabel 4.4	Jawaban Responden Mengenai Indikator Masukan (<i>Input</i>).....	41
Tabel 4.5	Jawaban Responden Mengenai Indikator Proses (<i>Process</i>).....	42
Tabel 4.6	Jawaban Responden Mengenai Indikator Keluaran (<i>Output</i>)	43
Tabel 4.7	Jawaban Responden Mengenai Indikator Hasil (<i>Outcomes</i>).....	45
Tabel 4.8	Jawaban Responden Mengenai Indikator Manfaat (<i>Benefit</i>).....	46
Tabel 4.9	Rekapitulasi Kinerja Pegawai Kantor KUA Somba Opu.....	47
Tabel 4.10	Jawaban Responden Mengenai Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	48
Tabel 4.11	Jawaban Responden Mengenai Keandalan (<i>Reliability</i>)	49
Tabel 4.12	Jawaban Responden Mengenai Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	50
Tabel 4.13	Jawaban Responden Mengenai Jaminan (<i>Assurance</i>)	51
Tabel 4.14	Jawaban Responden Mengenai Empati (<i>Empathy</i>)	52
Tabel 4.15	Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Kantor KUA Somba Opu.....	53
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (X).....	54
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y).....	55
Tabel 4.18	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai (X)	55
Tabel 4.19	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Y).....	56
Tabel 4.20	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	57
Tabel 4.21	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	58
Tabel 4.22	Hasil Uji Hipotesis (Uji-t)	59
Tabel 4.23	Hasil Uji Variabel Dominan.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Kerangka Pikir.....	26
------------	---------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Karakteristik Responden.....	73
Lampiran 2	Frekuensi Data Responden.....	74
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 4	Data Tabulasi Kuesioner.....	79
Lampiran 5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	81
Lampiran 6	Uji Regresi.....	90
Lampiran 7	Pedoman Tabel.....	91
Lampiran 8	Dokumentasi Penelitian.....	93
Lampiran 9	Pemuratan.....	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pencapaian tujuan organisasi sangat ditentukan oleh efektivitas kinerja individu dan kelompok. Organisasi dikatakan efektif apabila mampu mencapai visi organisasi, mampu melakukan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut, serta mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Jika suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif (Jamilah dkk, 2019).

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian meningkat. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan berbelit akibat mental birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direpson dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru

sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan (Gamal, 2018).

Pelayanan pemerintah ditujukan untuk melayani masyarakat di berbagai sektor pelayanan publik. Untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah menggolongkan beberapa sektor pelayanan yang dinaungi oleh instansi pemerintahan. Instansi pemerintah ini berbentuk organisasi yang mempunyai sistem yang terstruktur dalam roda kerjanya. (Fathoni, 2013).

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kemudian dari definisi tersebut, Tjiptono (2008) menyimpulkan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pemerintah seharusnya mengadopsi paradigma *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik (sejak masukan-proses-keluaran hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangible, reliable, responsive, aman*, dan penuh empati dalam pelaksanaannya) (Hardiyansyah, 2018).

Kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan kinerja pegawai. Djati & Ferrinadewi (2004), menyatakan bahwa kinerja pegawai dapat ditunjukkan

melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya (Tjiptono, 2008b). Kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi dalam melaksanakan tugas dan mencapai tujuannya, karena pegawai merupakan penggerak organisasi. Baik buruknya kinerja pegawai merupakan baik buruknya kinerja organisasi.

Hal itu juga diperkuat dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik "mengatakan bahwa setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat (Peraturan Pemerintah RI, 2009)". Kemudian terkait pengertian pelayanan publik pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sehingga dengan adanya aturan dan sumber daya yang dimiliki optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan di seluruh elemen birokrasi, terutama di instansi-instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung. Di antara instansi

pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung adalah Kantor Urusan Agama.

Kantor Urusan Agama merupakan salah satu tempat penyelenggara sebagian tugas kenegaraan dengan tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang agama. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, maka Kantor Urusan Agama melaksanakan fungsi: menyelenggarakan statistik dan dokumentasi, menyelenggarakan surat menyurat, kearsipan, pengetikan, dan rumah tangga KUA Kecamatan; dan melaksanakan pencatatan nikah, rujuk, mengurus dan merembiha masjid, zakat, wakaf, baitul mal dan ibarah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga salafiah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Novriyanto, 2017).

Suatu organisasi pemerintahan memerlukan sumber daya manusia yang cukup untuk menunjang keberhasilan visi dan misi organisasinya terutama dalam hal yang berkaitan dengan pelaksanaan program kerjanya. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi publik erat kaitannya dengan pelaksanaan program kerjanya karena sumber daya manusia ini akan menggerakkan dan meriadakan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa sumber daya manusia segala sumber daya yang dimiliki suatu organisasi tidak akan berguna (Fathoni, 2013).

Kantor Urusan Agama Kecamatan Samba Opu Kabupaten Gowa dalam menjalankan peran fungsinya sebagai pemberi pelayanan pencatatan nikah

dituntut mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam menjalankan peran dan fungsinya tersebut Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa dituntut meningkatkan kinerja pegawainya. Kinerja yang bagus dimiliki oleh pegawai Kantor Urusan Agama maka kualitas pelayanan kepada masyarakat akan meningkat.

Namun berbeda dengan kondisi yang di alami Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa, dalam sebuah observasi awal yang dilakukan ditemukan bahwa masih rendahnya kinerja pegawai di instansi tersebut. 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, persoalan yang dihadapi Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa masih menyenukan adanya proses pelayanan yang kurang memuaskan dan terkesan lambat. Selain itu, banyak keluhan masyarakat terhadap mutu pelayanan pencatatan nikah berupa tidak tepat waktu dan kelengkapan administrasi yang dimiliki belum lengkap. Hal ini mengindikasikan bahwa belum optimalnya pelayanan publik yang dimiliki Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

Mengatasi permasalahan yang dihadapi Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa dengan mengoptimalkan fungsi dan peran pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki sehingga pelayanan

kepuas masyarakat dapat meningkat, selain itu diperlukan pengembangan sumber daya manusia untuk menghasilkan kinerja pegawai Kantor Urusan Agama yang handal dalam pelayanan publik.

Mencapai kualitas pelayanan yang optimal diperlukan beberapa indikator seperti yang diungkapkan oleh Pasolong (2008) bahwa kualitas pelayanan diukur dengan indikator: 1) *Tangihels* (Bakti langsung), 2) *Reliability* (Keandalan), 3) *Responsiveness* (Days tanggap), 4) *Assurance* (Jaminan) dan 5) *Empathy* (Empati). Kinerja pegawai dapat terbentuk dari beberapa indikatornya seperti yang disampaikan oleh Mahzun (2006) bahwa dimensi dalam penentuan kinerja pegawai dilihat dari: 1) Indikator masukan (*Input*), 2) Indikator proses (*Proses*), 3) Indikator keluaran (*Output*), 4) Indikator hasil (*Outcomes*), 5) Indikator manfaat (*Benefit*) dan 6) Indikator dampak (*Impact*).

Berdasarkan fenomena di atas, penting untuk dilakukan penelitian terkait kinerja pegawai Kantor Urusan Agama mengingat peranan Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa sangat strategis, sehingga diperlukan optimalisasi kinerja pegawai agar pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai dengan baik. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji tentang *"Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa"*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Seberapa baik kinerja pegawai pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa?
2. Seberapa baik kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa?
3. Seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis:

1. Untuk mengetahui seberapa baik Kinerja pegawai pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.
2. Untuk mengetahui seberapa baik Kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.
3. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai:

1. Kegunaan Teoretis

Secara teoretis penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam pengkajian teori-teori tentang kinerja dan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini dapat berguna untuk pengembangan khasanah keilmuan

dalam rangka meningkatkan studi-studi literatur terkait kinerja dan kualitas pelayanan.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan sebagai pedoman pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa dalam mengembangkan sumber daya manusia yang dimilikinya untuk menghasilkan pegawai yang memiliki kinerja yang baik dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini, selain membahas teori-teori yang relevan dengan penelitian, dilakukan juga pengkajian terhadap hasil-hasil penelitian yang sudah pernah dilakukan para peneliti. Pengkajian atas hasil-hasil penelitian terdahulu sangat membantu peneliti dalam menelaah masalah yang akan di bahas dengan berbagai pendekatan spesifik. Selain itu, dengan mempelajari hasil-hasil penelitian terdahulu memberikan pemahaman komperhensif mengenai posisi peneliti. Beberapa penelitian terdahulu diuraikan sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan Robbi (2020), tentang "Pengaruh Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Makassar". Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis varinbel kinerja pegawai berada dalam kategori baik dengan rata-rata skor sebesar 4,064 dan analisis variabel kualitas pelayanan publik berada dalam kategori baik dengan rata-rata skor sebesar 4,05. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh sebesar 60,6% terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

Penelitian yang dilakukan Islamiyah (2020), tentang "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa". Pada penelitian metode analisis data yang dipergunakan adalah analisis kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa yang sangat signifikan. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian diterima karena didukung oleh nilai signifikansi.

Penelitian yang dilakukan Debby and Kania (2018), tentang "Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api di Stadium Bandung". Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif pendekatan sensus. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan tiket kereta api di Stasiun Bandung. Saran dari penulis yaitu adanya pemberian sanksi berupa peringatan dan teguran bagi pegawai yang tidak konsisten dalam waktu bekerja dan penambahan sarana prasarana yang dapat menunjang kualitas pelayanan yang maksimal.

Penelitian yang dilakukan Wahyun, Abdurrahman, and Senjiati (2017) tentang "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner di BRI Syariah Kantor Kas UNISBA – Bandung". Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kinerja di BRI Syariah KK Unisba pada praktiknya sudah sesuai dan telah diterapkan menggunakan penilaian KPI.

Hal tersebut dinilai dari teori dalam 6 indikator (kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja); upaya peningkatan kualitas pelayanan *frontliner* di BRI Syariah KK Uniba yaitu dengan menerapkan standar pelayanan, hal tersebut bila ditinjau dari pengukuran 5 dimensi (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kasat mata) sudah baik dan sesuai dengan prinsip syariah; hasil pengujian dengan menggunakan regresi linier sederhana, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan *frontliner* di BRI Syariah KK Uniba sebesar 74,9%.

B. Teori Dan Konsep

1. Konsep Kinerja Pegawai

Kinerja berasal kata dari kata "*to perform*" yang mempunyai pengertian "*to do or carry out execute*" yang artinya melakukan, menjalankan, melaksanakan dan "*to execute or complete an undertaking*" yang artinya melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (Awaluddin & Zulfikar, 2020). Kinerja sering diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai dari aktivitas atau pekerjaan yang dilakukan. Kinerja sering diartikan sama dengan prestasi kerja. Kinerja yang baik adalah hasil kerja yang dapat memenuhi kriteria atau syarat-syarat pekerjaan. Suatu kinerja memiliki ukuran, standar dan kriteria tertentu sesuai dengan jenis pekerjaan (Rama, 2020).

Menurut Simamora (2006) kinerja adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya. Menurut Keban (2004) kinerja pegawai merupakan perihal yang penting dan perlu mendapat perhatian yang cukup dalam rangka

peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan publik. Kinerja pegawai didefinisikan Rue dan Byars dalam Keban (2004) sebagai tingkat pencapaian hasil (*the degree of accomplishment*), karena itu kinerja pegawai dapat dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan yang diinginkan.

Menurut Mangkunegara (2009) mengemukakan kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja (*job performance*) adalah kesuksesan seseorang didalam melaksanakan suatu pekerjaan (Kencana, 2006).

Pengertian kinerja Pemerintah Daerah menurut Mahzou (2006) yaitu Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam Strategic planning suatu organisasi.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor kinerja terdiri faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi (Mangkunegara, 2009).

Efektivitas kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh ketersediaan sebuah pedoman standar pelayanan yang oleh pemerintah dibakukan dalam sebuah

peraturan yakni Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dan Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik. Tujuan dari adanya standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Dalam standar pelayanan terdiri dari 2 komponen, yaitu Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) (Jamilah, Ari, & Suyono, 2019).

Menurut Sedarmayanti (2007) faktor-faktor mempengaruhi kinerja antara lain:

- a. Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja)
- b. Pendidikan
- c. Keterampilan
- d. Manajemen kepemimpinan
- e. Tingkat penghasilan
- f. Gaji dan kesehatan
- g. Jaminan sosial
- h. Iklim kerja
- i. Sarana dan prasarana
- j. Teknologi, dan

k. Kemampuan berprestasi.

Menurut Schermethorn dalam Iskandar (2018) kinerja dipengaruhi oleh kemampuan individu, kedisiplinan dan dukungan organisasi. Kemampuan individu ditentukan oleh beberapa hal atau karakteristik individu yang ada dalam dirinya untuk melaksanakan suatu pekerjaan, di antaranya adalah pengetahuan, pelatihan, motivasi kerja, disiplin kerja, beban kerja, produktifitas, fasilitas, masa kerja dan juga dorongan organisasi.

3. Indikator Kinerja

Berikut ini adalah penjelasan dari teori indikator kinerja yang disampaikan oleh Mahzun (2006) sebagai berikut:

- a. Indikator masukan (*Input*), adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Misalnya: 1) Jumlah dana dibutuhkan; 2) jumlah pegawai yang dibutuhkan; 3) jumlah infrastruktur yang ada; serta 4) jumlah waktu yang digunakan.
- b. Indikator proses (*Process*), dalam indikator ini, organisasi/instansi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Rambu yang paling dominan dalam proses adalah tingkat efisiensi dan ekonomis dalam pelaksanaan kegiatan organisasi/instansi. Misalnya: Ketatan pada peraturan perundang-undangan.
- c. Indikator keluaran (*Output*), adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau non- fisik,

indikator ini digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan. Misalnya: Jumlah produk atau jasa yang dihasilkan, serta ketepatan dalam memproduksi barang atau jasa.

- d. Indikator hasil (*Outcomes*), segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Outcome menggambarkan tingkat pencapaian atas hasil lebih tinggi yang mungkin mencakup kepentingan banyak pihak. Dengan indikator ini, organisasi/instansi akan dapat mengetahui apakah hasil yang telah diperoleh dalam bentuk output memang dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan memberikan kegunaan yang besar bagi masyarakat banyak. Misalnya: 1) Tingkat kualitas produk atau jasa yang dihasilkan; 2) Produktivitas para karyawan atau pegawai.
- e. Indikator manfaat (*Benefit*), adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil. Misalnya: 1) Tingkat kepuasan masyarakat; 2) Tingkat partisipasi masyarakat.
- f. Indikator dampak (*Impact*), pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif.

Terkait dengan indikator kinerja, secara makro tertuang dalam materi muatan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Peraturan Pemerintah RI, 2009). Secara garis besar ruang lingkup penilaian unit pelayanan publik adalah kinerja unit pelayanan publik (organisasi publik) yang meliputi:

a. Visi, misi dan motto pelayanan

Adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Renstra, Renja) yang mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik. Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna pelayanan.

b. Standar pelayanan dan mutu pelayanan

Dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan perlu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan.

c. Sistem mekanisme dan prosedur pelayanan

Komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur baku dalam mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Sistem dan prosedur baku meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP).

d. Sumber daya manusia

Komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi sikap dan perilaku, keterampilan, kepekaan dan kedisiplinan.

e. Sarana dan prasarana pelayanan

Komponen ini berkaitan dengan daya guna sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki.

C. Indeks kepuasan masyarakat

Komponen ini berkaitan dengan sistem dan pola penanganan pengaduan serta bagaimana penyelesaian terhadap pengaduan tersebut sesuai aturan yang berlaku.

g. Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan

Komponen ini berkaitan dengan penentuan target pelayanan serta tingkat pencapaian target tersebut.

C. Teori Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Anggraini, 2017). Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Alifia, 2015).

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kemudian dari definisi tersebut, Tjiptono (2008) menyimpulkan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya mengikut paradigma *customer driven* (berorientasi

kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis (sejak masukan-proses-keluaran hasil), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangihia, reliable, responsive*, aman, dan penuh empati dalam pelaksanaannya) (Hardiyansyah, 2018).

Secara sederhana kualitas pelayanan diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik dan positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service* maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Dengan kata lain faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik dan positif jika *perceived service* melebihi *expected service* (Ijipiono, 2008a).

2. Ciri Pelayanan yang Baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan karyawan yang bertugas melayani masyarakat menurut Kasmir (2005) sebagai berikut:

a. Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan masyarakat sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Di samping itu, karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu menarik dan mengambil hati masyarakat sehingga semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Pada dasarnya masyarakat ingin dilayani secara prima. Untuk melayani masyarakat, salah satu hal yang paling penting diperhatikan di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat masyarakat nyaman dan betah dalam ruangan tersebut.

c. Bertanggung jawab

Selak awal hingga selesai bertanggung jawab kepada setiap masyarakat, artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Masyarakat akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan.

Jika terjadi sesuatu masalah, karyawan yang dari awal menangani segera mengambil alih tanggung jawabnya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Mampu melayani secara cepat dan tepat, artinya dalam melayani masyarakat diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai dengan prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan masyarakat.

e. Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada masyarakat. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan masyarakat. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani masyarakat harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu d'didik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah masyarakat atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

g. *Berusaha memahami kebutuhan masyarakat*

Berusaha memahami kebutuhan masyarakat artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh masyarakat. Karyawan yang luhur akan membuat masyarakat lari. Usahakan mengerti dan memahami kebutuhan masyarakat secara cepat.

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk (Yusrihan, 2014). Menurut Pasolong (2008), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi, yaitu:

a. *Tangibility* (Bukti langsung)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

b. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

c. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan konsumen.

d. *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan dan kemauan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.

e. *Empathy* (Empati)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Dimensi kualitas pelayanan publik di atas, Zeithaml (1990) dapat dikembangkan menjadi 10 (sepuluh) dimensi, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang disajikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh operator dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, ketnauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/MLPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik (Keputusan Menteri PAN, 2003) kemudian dicantumkan juga dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan instansi pemerintah (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004), disebutkan:

1. Kesederhanaan Pelayanan

Prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya; Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/ata cara, persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisiensi dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan penentuan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi Pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan yang Merata dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan sejauh mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8. Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

4. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Faktor yang mempengaruhi pelayanan menurut Kasnir (2017) diantaranya adalah:

- a. jumlah tenaga kerja, banyaknya tenaga kerja dalam suatu perusahaan
- b. kualitas tenaga kerja. Melalui pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja
- c. motivasi karyawan suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan
- d. kepemimpinan proses mempengaruhi perilaku bawanya dilakukan oleh atasan kepada bawanya supaya dapat bertindak sesuai atas kehendak atasan
- e. budaya organisasi suatu sistem dalam sebuah perusahaan yang di anut oleh semua anggota dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.

D. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Soriba Opu Kabupaten Gowa untuk menganalisis kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di mana masih ditemukan rendahnya kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama dan masih adanya keluhan masyarakat terhadap mutu pelayanan berupa tidak tepat waktu dan kelengkapan administrasi yang dimiliki belum lengkap.

Penelitian tentang kinerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Soriba Opu Kabupaten Gowa dianalisis dengan dua variabel yaitu kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Indikator kinerja berdasarkan Menurut Mabrum (2006) indikator kinerja pegawai yaitu masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak. Sedangkan, menurut Pasolong (2008) indikator kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* (Bukti langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Hasil penelitian ini dapat menjadi pedoman pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Soriba Opu Kabupaten Gowa dalam menghasilkan pegawai yang memiliki kinerja yang baik dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dari uraian tersebut diperoleh kerangka pikir penelitian yang digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Bagun Kerangka Pikir

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai kinerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa maka ditarik hipotesis sebagai berikut:

1. H_1 = Kinerja pegawai (X) pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa sangat baik
2. H_2 = Kualitas pelayanan(Y) pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa sangat baik

3. H_3 - Ada pengaruh kinerja pegawai (X) terhadap peningkatan kualitas pelayanan (Y) pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa

F. Definisi Operasional Variabel

Variabel ini adalah kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, adapun indikator-indikator dari variabel tersebut. Indikator kinerja pegawai yang akan dikaji dalam penelitian ini dikutip dari Malutan (2006) yaitu:

- a. Indikator masukan (*Input*), adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Misalnya: 1) jumlah dana dibutuhkan; 2) jumlah pegawai yang dibutuhkan; 3) jumlah infrastruktur yang ada; serta 4) jumlah waktu yang digunakan.
- b. Indikator proses (*Process*), dalam indikator ini, organisasi/instansi memuatkan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Rambu yang paling dominan dalam proses adalah tingkat efisiensi dan ekonomis dalam pelaksanaan kegiatan organisasi/instansi. Misalnya: Ketepatan pada peraturan perundang-undangan.
- c. Indikator keluaran (*Output*), adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau non- fisik, indikator ini digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan. Misalnya: Jumlah produk atau jasa yang dihasilkan, serta ketepatan dalam memproduksi barang atau jasa.

d. Indikator hasil (*Outcomes*), segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Outcome menggambarkan tingkat pencapaian atas hasil lebih tinggi yang mungkin mencakup kepentingan banyak pihak. Dengan indikator ini, organisasi/institusi akan dapat mengetahui apakah hasil yang telah diperoleh dalam bentuk output memang dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan memberikan kegunaan yang benar bagi masyarakat banyak. Misalnya: 1) Tingkat kualitas produk atau jasa yang dihasilkan; 2) Produktivitas para karyawan atau pegawai.

e. Indikator manfaat (*Benefit*), adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil. Misalnya: 1) Tingkat kepuasan masyarakat; 2) Tingkat partisipasi masyarakat. Indikator dampak (*Impact*), pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif.

Adapun indikator kualitas pelayanan dikutip dari Pasolong (2008), yaitu:

a. *Tangibles* (Bukti langsung)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

b. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

c. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan konsumen.

d. *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan dan keremuhian, serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.

e. *Empathy* (Empati)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen



BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian yang dilaksanakan pada penelitian ini kurang lebih 2 (dua) bulan sejak Februari-April 2022. Lokasi penelitian berada di Kantor Urusan Agama Somba Opu Kabupaten Gowa dengan alasan peneliti ingin melihat kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *explanatory research*. Penelitian eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan apa-apa yang akan terjadi bila variabel-variabel tertentu dikontrol atau dimanipulasi secara tertentu (Mardalis, 2008). Alasan utama pemilihan jenis penelitian eksplanatori ini untuk menguji hipotesis yang diajukan agar dapat menjelaskan pengaruh hubungan diantara variabel penelitian.

Tipe penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang didasarkan atas data angka-angka dan perhitungannya ditunjukkan untuk penafsiran kuantitatif. Penelitian kuantitatif umumnya merupakan penelitian untuk menguji hipotesis (Arikunto, 2010).

langsung oleh peneliti dari sumber penelitian (Sugiyono, 2017). Data primer diperoleh dari jawaban kuesioner yang diberikan langsung pada

pegawai Kantor Urusan Agama Somba Opu Kabupaten Gowa seperti penyebaran kuesioner/angket.

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara sebagai contoh dari buku-buku, jurnal, majalah, homepage internet, dan referensi-referensi lainnya yang berhubungan dalam penelitian ini (Sugiyono, 2017). Data sekunder diperoleh secara tidak langsung yang digunakan untuk melengkapi data primer.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai Kantor Urusan Agama Somba Opu Kabupaten Gowa yang berjumlah 20 responden.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, teknik *sampling* yang digunakan adalah *sampling jenuh* (*sensus*). Teknik *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka dari itu, penelitian digunakan teknik *sampling jenuh* karena jumlah populasi yang relatif kecil. Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 20 responden.

D Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dipilih adalah dengan menggunakan kuesioner (angket) menggunakan bentuk *checklist* guna membantu responden di Kantor Urusan Agama Somba Opu Kabupaten Gowa. Untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat dengan memberi tanda *check* (✓) pada tempat yang telah disediakan.

Peneliti membuat 2 (dua) buah kuesioner untuk penelitian ini, satu kuesioner untuk memperoleh data terkait kinerja pegawai dan satu kuesioner untuk memperoleh data terkait kualitas pelayanan. Kedua kuesioner tersebut peneliti berikan kepada responden yang berada di Kantor Urusan Agama Somba Opu Kabupaten Gowa guna mempermudah proses pembuatan kuesioner maka terlebih dahulu peneliti membuat kisi-kisi instrumen penelitian.

Kuesioner dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. *Skala Likert* digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden di Kantor Urusan Agama Somba Opu Kabupaten Gowa tentang variabel kinerja pegawai dan variabel kualitas pelayanan ada 5 (lima) pilihan jawaban pada setiap item pertanyaan, yaitu:

1. Jawaban Sangat Setuju (SS) : diberi skor 5
2. Jawaban Setuju (S) : diberi skor 4
3. Jawaban Netral (N) : diberi skor 3
4. Jawaban Tidak Setuju (TS) : diberi skor 2
5. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS): diberi skor 1

Kuesioner penelitian yang dibuat oleh peneliti ini akan diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum dan sesudah penelitian. Uji validitas dilakukan untuk menguji keakuratan kuesioner penelitian. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kelambutan/konsistensi kuesioner penelitian. Peneliti akan melakukan uji validitas dengan menggunakan bantuan *software SPSS*. Pengujian validitas cukup dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai $t_{tabel Product Moment}$. Jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, begitupun jika $t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Data juga dikatakan valid jika tingkat keyakinan yang digunakan adalah 95% atau $\alpha = 5\%$.

Peneliti akan melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software SPSS*. Pengujian reliabilitas cukup dengan membandingkan t_{hitung} atau angka *cronbach alpha* dengan nilai 0,7. Jika t_{hitung} atau angka *cronbach alpha* $\geq 0,7$ maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan reliabel, begitu pula sebaliknya.

E Teknik Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik analisis data, yaitu:

1. Teknik Analisis Statistik Deskriptif

Penelitian ini menggunakan Teknik analisis statistik deskriptif, menurut (Sugiyono, 2017) bahwa teknik ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data kuesioner yang telah terkumpul dari jawaban responden di Kantor Urusan Agama

Somba Opa Kabupaten Gowa sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi).

Teknik analisis statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa tabel, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, serta perhitungan persentase (%). Penentuan persentase dari pengolahan data hasil kuesioner dari masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan persentase:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan rumus:

n = Skor yang diperoleh

N = Skor ideal

$\%$ = Persentase

Data yang sudah dipersentasakan lalu dihafalkan dengan kalimat-kalimat yang bersifat kualitatif, dimana hasil persentase itu dapat digolongkan sebagaimana terlihat pada Tabel 3.1:

Tabel 3.1.

Kriteria Jawaban Responden

<i>Interval</i>	<i>Kategori</i>
20 - 36%	Tidak Baik
37 - 52%	Kurang Baik
53 - 68%	Cukup Baik
69 - 84%	Baik
80 - 100%	Sangat Baik

Sumber: Arifunto (2010).

2. Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis regresi sederhana digunakan untuk melihat besaran pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Somba Opu Kabupaten Gowa. Digunakan pula untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk melihat perkiraan (*prediction*). Adapun rumus persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini, adalah:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan rumus:

$\hat{Y}$ = variabel kinerja

X = variabel manajemen pelayanan

a = konstanta

b = koefisien regresi

Analisis regresi dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan *software SPSS*. Hasil analisis regresi dapat digunakan pula untuk melakukan uji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dasar pengambilan keputusannya, adalah:

a. Jika nilai P value (sig) $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Jika nilai P value (sig) $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu

Berdasarkan arsip yang terdapat di KUA Kecamatan Somba Opu, telah terdapat catatan peristiwa pernikahan dalam buku pendaftaran nikah sejak tahun 1956, ini menunjukkan bahwa keberadaan Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa telah eksis dari tahun 1956. Kantor Urusan Agama (KUA) adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Urusan Agama Islam Kementerian Agama RI yang berada di tingkat kecamatan, satu tingkat di bawah Kantor Kementerian Agama Kabupaten.

1. Visi Misi KUA Kecamatan Somba Opu

a. Visi: Terwujudnya pelayanan yang optimal dan partisipatif dalam pembangunan kehidupan beragama terhadap masyarakat Kecamatan Somba Opu.

b. Misi:

- 1) Meningkatkan kualitas SDM pegawai/staf.
- 2) Mewujudkan kualitas pelayanan prima di bidang NR berbasis IT.
- 3) Mewujudkan kehidupan keluarga sakinah.
- 4) Mewujudkan kesadaran masyarakat muslim terhadap pemberdayaan wakaf.
- 5) Meningkatkan kualitas dan kondisi masjid yang kondusif.

- 6) Meningkatkan kinerja kemitraan dengan lintas sektoral yang harmonis.
- 7) Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pangan halal dalam kehidupan.
- 8) Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang Hisab Ru'yuh.
- 9) Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang Haji dan Umrah.
- 10) Meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama Islam dalam kehidupan masyarakat.

2. Menu Pelayanan KUA Kecamatan Somba Opu

- a. Pelayanan nikah dan rujuk.
- b. Bimbingan dan penasehatan pernikahan (USSCANTIN).
- c. Pelayanan dan pembinaan keluarga salihin.
- d. Pelayanan dan konsultasi krisis keluarga.
- e. Pelayanan, pembimbingan, dan pembinaan jentian produk halal.
- f. Pelayanan dan pembinaan pengembangan kemitraan ormas Islam dan lembaga keagamaan.
- g. Pelayanan dan bimbingan penentuan arah kiblat.
- h. Pelayanan data tempat ibadah dan lembaga keagamaan.
- i. Pelayanan pembuatan akta ikrar wakaf (AIW) dan akta pengganti akta ikrar wakaf.
- j. Pelayanan dan bimbingan manajemen kemasjidan.
- k. Pelayanan dan bimbingan zakat, infaq, dan shodaqoh.
- l. Pelayanan dan bimbingan penyuluhan agama Islam.

m. Pelayanan dan bimbingan masarakat Haji dan umrah.

B. Hasil Penelitian

I. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai pada KUA Kecamatan Somba Opu yang diberikan kuesioner berjumlah 20 pegawai. Data karakteristik responden terdiri atas jenis kelamin, umur dan pendidikan. Adapun informasi mengenai karakteristik responden pada KUA Kecamatan Somba Opu diuraikan sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Deskripsikan berdasarkan jenis kelamin atau *gender* dikelompokkan jadi 2 jenis yaitu laki-laki dan perempuan. Penyajiannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	
		Orang	%
1	Laki-Laki	11	55
2	Perempuan	9	45
	Total	20	100

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Tabel di atas mengenai responden berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 11 responden atau 55% dan responden perempuan sebanyak 9 responden atau 45%. Dengan demikian disimpulkan bahwa responden pada KUA Kecamatan Somba Opu didominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa kewajiban

laki-laki sebagai tulang punggung keluarga dan tanggung jawabnya dalam keberlangsungan kehidupan.

b. Karakteristik Responden Menurut Umur

Pendeskripsian responden berdasarkan umur bertujuan untuk menggambarkan tingkat umur responden sebagai pegawai KUA Kecamatan Somba Opu. Uraian akan responden berdasarkan umur dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur (Tahun)	Frekuensi	
		Orang	%
1	17-25	2	10
2	26-30	4	20
3	31-35	5	25
4	36-40	8	40
5	≤ 40	1	5
Total		20	100

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Tabel di atas berdasarkan umur responden diketahui bahwa umur 36-40 tahun mendominasi dengan 8 responden atau 40%, disusul dengan umur 31-35 tahun sebanyak 5 responden atau 25%, umur 26-30 tahun sebanyak 4 responden atau 20%, umur 17-25 tahun sebanyak 2 responden atau 10% dan umur ≤ 40 tahun sebanyak 1 responden atau 5%. Dengan demikian disimpulkan bahwa umur 36-40 tahun mendominasi responden dikarenakan rentang umur tersebut merupakan umur yang masih produktif dan berpengalaman dalam bekerja utamanya di KUA Kecamatan Somba Opu.

c. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Deskripsi dalam penelitian ini, menggambarkan pendidikan terakhir yang dimiliki oleh pegawai, di mana jenis pendidikan terakhir pegawai dapat dikelompokkan dalam 3 kelompok yakni, SLTA/Sederajat, Diploma dan Sarjana (S1). Adapun deskripsi responden menurut jenis pendidikan terakhir dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi	
		Urang	%
1	SLTA/Sederajat	2	10
2	Diploma	6	30
3	Sarjana (S1)	12	60
	Total	20	100

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Tabel di atas bermakna untuk responden diketahui bahwa pendidikan terakhir Sarjana (S1) mendominasi dengan 12 responden atau 60%, disusul dengan pendidikan terakhir Diploma sebanyak 6 responden atau 30% dan pendidikan terakhir SMA/Sederajat sebanyak 2 responden atau 10%. Dengan demikian disimpulkan bahwa pendidikan terakhir Sarjana (S1) mendominasi responden dikarenakan semakin tinggi tingkat pendidikan responden maka semakin baik kinerja yang dihasilkan.

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis variabel penelitian memberikan gambaran tanggapan atau persepsi responden mengenai kinerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Hasil angket yang dibagikan kepada 20 responden untuk memperoleh

deskripsi variabel penelitian atas jawaban setiap item-item pernyataan kuesioner. Hasil deskripsi variabel penelitian berdasarkan jawaban responden mengenai:

a. Kinerja pegawai (X)

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Variable kinerja pegawai terdiri atas indikator: 1) Masukan (*input*), 2) Proses (*Process*), 3) Keluaran (*output*), 4) Hasil (*outcomes*), dan 5) Manfaat (*benefit*).

1) Indikator Masukan (*Input*)

Indikator masukan (*input*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator masukan (*input*) di analisis dengan: a) Jumlah dana dibutuhkan; b) jumlah pegawai yang dibutuhkan; c) jumlah infrastruktur yang ada; serta d) jumlah waktu yang digunakan.

Hasil analisis indikator masukan (*input*) terlihat pada table:

Tabel 4.4
Jawaban Responden Mengenai Indikator Masukan (*Input*)

No.	Item Pernyataan	Skor (%)	Kategori
1	Jumlah dana yang dibutuhkan telah mencukupi	74	Baik
2	Jumlah pegawai yang ada telah mencukupi	74	Baik
3	Jumlah infrastruktur yang ada sudah lengkap	72	Baik
4	Jumlah waktu yang digunakan telah cukup	76	Baik
Rata-Rata		74	Baik

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Berdasarkan Tabel 4.4, secara keseluruhan diperoleh jawaban bahwa skor pada indikator masukan sebesar 74% yang artinya responden menganggap baik. Fakta menunjukkan bahwa item pertanyaan "jumlah waktu yang digunakan telah cukup" memiliki skor tertinggi dibandingkan dengan sub indikator yang lain, dengan nilai persentase terbesar yaitu 76%, sehingga waktu yang dibutuhkan oleh para pegawai dalam bekerja dianggap baik atau sebagai hal meningkatkan kinerjanya dalam bekerja pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

2) Indikator Proses (*Process*)

Indikator ini, organisasi/instansi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Rambu yang paling dominan dalam proses adalah tingkat efisiensi dan ekonomis dalam pelaksanaan kegiatan organisasi/instansi. Indikator proses (*process*) dianalisis dengan: a) cekatan, b) tepat waktu dan c) akurasi.

Hasil analisis indikator proses (*process*) terlihat pada table:

Tabel 4.5
Jawaban Responden Mengenai Indikator Proses (*Process*)

No.	Item Pernyataan	Skor (%)	Kategori
1	Pegawai cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat	77	Baik
2	Pegawai tepat waktu dalam proses pelayanan masyarakat	77	Baik
3	Ketepatan akurasi pegawai dalam pelayanan masyarakat	80	Baik
Rata-Rata		78	Baik

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Berdasarkan Tabel 4.5, secara keseluruhan diperoleh jawaban bahwa skor pada indikator proses sebesar 78% yang artinya responden mempersepsikan baik. Fakta menunjukkan bahwa Item pertanyaan "ketepatan akurasi pegawai dalam pelayanan masyarakat" memiliki skor tertinggi dibandingkan dengan sub indikator yang lain, dengan nilai persentase terbesar yaitu 80%, sehingga akurat pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kepada masyarakat dianggap baik atau sebagai hal meningkatkan kinerjanya dalam bekerja pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

3) Keluaran (*Output*)

Indikator keluaran (*output*) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau non-fisik, indikator ini digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan. Indikator keluaran (*output*) dianalisis dengan: a) Jumlah produk atau jasa yang dihasilkan dan b) Ketepatan produk.

Hasil analisis indikator keluaran (*output*) terlihat pada table:

Tabel 4.6
Jawaban Responden Mengenai Indikator Keluaran (*Output*)

No.	Item Pernyataan	Skor (%)	Kategori
1	Jumlah produk (dokumen) yang dihasilkan sesuai dengan yang dibutuhkan	78	Baik
2	Ketepatan produk (dokumen) sesuai dengan kebutuhan masyarakat	75	Baik
	Rata-Rata	77	Baik

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Berdasarkan Tabel 4.6, secara keseluruhan diperoleh jawaban bahwa skor pada indikator keluaran sebesar 77% yang artinya responden mempersepsikan baik. Fakta menunjukkan bahwa item pertanyaan "jumlah produk (dokumen) yang dihasilkan sesuai dengan yang dibutuhkan" memiliki skor tertinggi dibandingkan dengan sub indikator yang lain, dengan nilai persentase terbesar yaitu 78%, sehingga produk yang dihasilkan oleh para pegawai sesuai dengan kebutuhan dianggap baik atau sebagai hal meningkatkan kinerjanya dalam bekerja pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Samba Opa Kabupaten Gowa.

4) Hasil (*Outcomes*)

Segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek jangka). *Outcome* menggambarkan tingkat pencapaian atas hasil lebih tinggi yang mungkin mencakup kepentingan banyak pihak. Dengan indikator ini, organisasi/instansi akan dapat mengetahui apakah hasil yang telah diperoleh dalam bentuk output memang dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan memberikan kegunaan yang besar bagi masyarakat banyak. Indikator hasil (*outcomes*) dianalisis dengan: a) Tingkat kualitas produk atau jasa yang dihasilkan; dan b) Produktivitas para karyawan atau pegawai.

Hasil analisis indikator hasil (*outcomes*) terlihat pada table:

Tabel 4.7
Jawaban Responden Mengenai Indikator Hasil (*Outcomes*)

No.	Item Pertanyaan	Skor (%)	Kategori
1	Kualitas produk (dokumen) yang dihasilkan memuaskan masyarakat	80	Baik
2	Produktivitas pegawai tinggi	74	Baik
Rata-Rata		77	Baik

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Berdasarkan Tabel 4.7, secara keseluruhan diperoleh jawaban bahwa skor pada indikator hasil sebesar 77% yang artinya responden mempersepsikan baik. Fakta menunjukkan bahwa item pertanyaan "kualitas produk (dokumen) yang dihasilkan memuaskan masyarakat" memiliki skor tertinggi dibandingkan dengan sub indikator yang lain, dengan nilai persentase terbesar yaitu 80%, sehingga kualitas produk yang dihasilkan oleh para pegawai sesuai dengan kebutuhan masyarakat dianggap baik atau sebagai hal meningkatkan kinerjanya dalam bekerja pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

5) Manfaat (*Benefit*)

Indikator manfaat (*Benefit*), adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil. Indikator manfaat (*Benefit*) dianalisis dengan: a) Tingkat kepuasan masyarakat; dan b) Tingkat partisipasi masyarakat. Indikator dampak (*Impact*), pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif.

Hasil analisis indikator hasil (*benefit*) terlihat pada table:

Tabel 4.8
Jawaban Responden Mengenai Indikator Manfaat (*Benefit*)

No.	Item Pernyataan	Skor (%)	Kategori
1	Tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi	72	Baik
2	Tingkat partisipasi masyarakat meningkat	77	Baik
Rata-Rata		75	Baik

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Berdasarkan Tabel 4.8, secara keseluruhan diperoleh jawaban bahwa skor pada indikator manfaat sebesar 75% yang artinya responden mempersepsikan baik. Fakta menunjukkan bahwa item pernyataan "tingkat partisipasi masyarakat meningkat" memiliki skor tertinggi dibandingkan dengan sub indikator yang lain, dengan nilai persentase terbesar yaitu 77%, sehingga meningkatnya partisipasi masyarakat sebagai hasil dari kinerja oleh para pegawai dalam bekerja pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

Adapun rekapitulasi variabel kinerja pegawai berdasarkan: (1) Indikator masukan (*Input*), (2) Indikator proses (*Process*), (3) Indikator keluaran (*Output*), (4) Indikator hasil (*Outcomes*) dan (5) Indikator manfaat (*Benefit*), terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Rekapitulasi Kinerja Pegawai Kantor KUA Somba Opu

No.	Indikator Kinerja Pegawai	Skor (%)	Kategori
1	Indikator Masukan (<i>Input</i>)	74	Baik
2	Indikator Proses (<i>Process</i>)	78	Baik
3	Indikator Keluaran (<i>Output</i>)	77	Baik
4	Indikator Hasil (<i>Outcome</i>)	77	Baik
5	Indikator Manfaat (<i>Benefit</i>)	75	Baik
Rata-Rata		76	Baik

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.9, dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja pegawai pada Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa mendapatkan persentase rata-rata 76% dan masuk dalam kategori baik. Aspek yang paling menonjol adalah indikator proses (*process*) dengan persentase terbesar yaitu 78%, sehingga indikator proses (*process*) dapat dipandang sebagai bentuk yang mampu meningkatkan kinerja pegawai di Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa.

b. Kualitas Pelayanan (Y)

Kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan pegawai dalam suatu instansi yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada public/masyarakat, sesama pegawai, maupun pimpinan instansi. Variable kualitas pelayan terdiri atas indikator: 1) Bukti langsung (*Tangibles*), 2) Keandalan (*Reliability*), 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), 4) Jaminan (*Assurance*), dan 5) Empati (*Empathy*).

1) Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung (*tangibles*) terkait apa saja yang dilakukan oleh penyedia layanan atau instansi yang dapat berupa fasilitas fisik, situs *website*, peralatan

pekerja, dan penyampaian komunikasi. Bukti langsung (*tangibles*) dianalisis dengan: a) lokasi; b) kebersihan; c) kelengkapan informasi dan d) fasilitas.

Hasil analisis bukti langsung (*tangibles*) terlihat pada tabel:

Tabel 4.10
Jawaban Responden Mengenai Bukti Langsung (*Tangibles*)

No.	Item Pernyataan	Skor (%)	Kategori
1	Lokasi KUA Somba Opu mudah dijangkau	82	Baik
2	Ruang tunggu tersedia dengan bersih dan nyaman	80	Baik
3	Ketersediaan tempat informasi yang memadai	79	Baik
4	Fasilitas dan komputerisasi memadai	68	Baik
	Rata-Rata	77	Baik

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Berdasarkan Tabel 4.10, secara keseluruhan diperoleh jawaban bahwa skor pada bukti langsung sebesar 77% yang artinya responden mempersepsikan baik. Fakta menunjukkan bahwa item pertanyaan "lokasi KUA Somba Opu mudah dijangkau" memiliki skor tertinggi dibandingkan dengan sub indikator yang lain, dengan nilai persentase terbesar yaitu 82%, sehingga lokasi KUA Kecamatan Somba Opu yang mudah dijangkau masyarakat dapat dijadikan sebagai faktor meningkatnya kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) adalah perusahaan yang dapat diandalkan dalam memberikan layanan seperti yang telah dijanjikan dari waktu ke waktu.

Kehandalan (*reliability*) dianalisis dengan: a) tanggap terhadap keluhan, b) kecepatan pelayanan dan c) pengetahuan dan keterampilan.

Hasil analisis kehandalan (*reliabilitas*) terlihat pada tabel:

Tabel 4.11
Jawaban Responden Mengenai Kehandalan (*Reliabilitas*)

No.	Item Pernyataan	Skor (%)	Kategori
1	Pegawai tanggap terhadap keluhan masyarakat	78	Baik
2	Proses waktu layanan yang cepat	73	Baik
3	Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan handal	76	Baik
Rata-Rata		76	Baik

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Berdasarkan Tabel 4.11, secara keseluruhan diperoleh jawaban bahwa skor pada kehandalan sebesar 77% yang artinya responden mempersepaikan baik. Fakta menunjukkan bahwa item pertanyaan “pegawai tanggap terhadap keluhan masyarakat” memiliki skor tertinggi dibandingkan dengan sub indikator yang lain, dengan nilai persentase terbesar yaitu 78%, sehingga daya tanggap pegawai dalam memenuhi keluhan masyarakat dapat dijadikan sebagai faktor meningkatnya kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

3) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam suatu instansi untuk memberikan bantuan dan layanan yang cepat kepada masyarakat. Ketanggapan (*responsiveness*) dianalisis dengan: a) kemampuan; b) kemudahan pelayanan dan c) kejelasan informasi.

Hasil analisis ketanggapan (*responsiveness*) terlihat pada tabel:

Tabel 4.12
Jawaban Responden Mengenai Ketanggapan (*Responsiveness*)

No.	Item Pernyataan	Skor (%)	Kategori
1	Kemampuan pegawai KUA Somba Opu cepat tanggap melayani masyarakat	81	Baik
2	Pelayanan KUA Somba Opu mudah dan tidak berbelit-belit	79	Baik
3	Pegawai memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	75	Baik
Rata-Rata		78	Baik

Sumber: Data Primer Diolah 2023.

Berdasarkan Tabel 4.12, secara keseluruhan diperoleh jawaban bahwa skor pada ketanggapan sebesar 78% yang artinya responden mempersepeikan baik. Fakta menunjukkan bahwa item pertanyaan "kemampuan pegawai KUA Somba Opu cepat tanggap melayani masyarakat" memiliki skor tertinggi dibandingkan dengan sub indikator yang lain, dengan nilai persentase terbesar yaitu 81%, sehingga pelayanan yang cepat tanggap pegawai dalam melayani masyarakat dapat dijadikan sebagai faktor meningkatnya kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) adalah pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, sopan, kompeten, dan dapat dipercaya oleh konsumen. Jaminan (*assurance*) dianalisis dengan: a) kejujuran pegawai; b) ketuntasan pelayanan dan c) kemampuan pelayanan.

Hasil analisis jaminan (*assurance*) terlihat pada tabel:

Tabel 4.13
Jawaban Responden Mengenai Jaminan (*Assurance*)

No.	Item Pernyataan	Skor (%)	Kategori
1	Pegawai jujur dalam pelayanan	76	Baik
2	Pegawai melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh	77	Baik
3	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat	76	Baik
Rata-Rata		76	Baik

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Berdasarkan Tabel 4.13, secara keseluruhan diperoleh jawaban bahwa skor pada jaminan sebesar 76% yang artinya responden menanggapi baik. Fakta menunjukkan bahwa item pertanyaan "pegawai melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh" memiliki skor tertinggi dibandingkan dengan sub indikator yang lain, dengan nilai persentase terbesar yaitu 77%, sehingga pelayanan yang tuntas dan menyeluruh dari pegawai dalam melayani masyarakat dapat dijadikan sebagai faktor meningkatnya kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

5) Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) adalah kemampuan pegawai suatu instansi dalam memberikan layanan yang penuh perhatian kepada masyarakat. Empati (*empathy*) dianalisis dengan: a) ketulusan pegawai; b) kesan dan citra dan c) kondisi.

Hasil analisis empati (*empathy*) terlihat pada tabel:

Tabel 4.14
Jawaban Responden Mengenai Empati (*Empathy*)

No.	Item Pernyataan	Skor (%)	Kategori
1	Pegawai memberikan pelayanan dengan tulus	76	Baik
2	Pegawai memberikan kesan dan citra yang baik	71	Baik
3	Petugas bersikap adil dan tidak membedakan	72	Baik
Rata-Rata		73	Baik

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Berdasarkan Tabel 4.14, secara keseluruhan diperoleh jawaban bahwa skor pada empati sebesar 73% yang artinya responden mempersepsikan baik. Fakta menunjukkan bahwa item pertanyaan "pegawai memberikan pelayanan dengan tulus" memiliki skor tertinggi dibandingkan dengan sub indikator yang lain, dengan nilai persentase terbesar yaitu 76%, sehingga ketulusan pelayanan dari pegawai dalam melayani masyarakat dapat dijadikan sebagai faktor meningkatnya kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Ope Kabupaten Gowa.

Adapun rekapitulasi variabel kualitas pelayanan berdasarkan: (1) Bukti langsung (*Tangibles*), (2) Keandalan (*Reliability*), (3) Daya tanggap (*Responsiveness*), (4) Jaminan (*Assurance*) dan (5) Empati (*Empathy*), terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15
Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Kantor KUA Somba Opu

No.	Indikator Kinerja Pegawai	Skor (%)	Kategori
1	Bukti langsung (<i>Tangible</i>)	77	Baik
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	76	Baik
3	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	78	Baik
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	76	Baik
5	Empati (<i>Empathy</i>)	73	Baik
Rata-Rata		76	Baik

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.15, dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa mendapatkan persentase rata-rata 76% dan masuk dalam kategori baik. Aspek yang paling menonjol adalah daya tanggap (*responsiveness*) dengan persentase terbesar yaitu 78%, sehingga daya tanggap (*responsiveness*) dapat dipandang sebagai bentuk yang mampu meningkatkan kinerja pegawai di Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa.

3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan dan kelayakan setiap butir kuesioner yang diajukan sehingga suatu variabel dapat diidentifikasi. Alat ukur yang dapat digunakan dalam pengujian validitas suatu kuesioner adalah angka hasil korelasi antara skor angket dengan skor keseluruhan responden terhadap informasi dalam kuesioner. Suatu butir angket dinyatakan valid apabila Nilai *Pearson Correlation* $> 0,444$ dan Nilai *Sig. (2-tailed)* $< 0,05$.

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat kestabilan dan konsistensi dari responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang

disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Perhitungan reliabilitas ini dilakukan dengan cara mencari nilai *Cronbach's Alpha*. Nilai koefisien *Alpha* yang semakin mendekati 0,70 berarti butir-butir pertanyaan dalam koefisien semakin reliabel. Nilai *Alpha* kurang dari 0,70 dikategorikan reliabilitas kurang baik.

Tabel 4.16
Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (X)

No. Item Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Sig.	α	Keterangan
1	0,852	0,444	0,000	0,05	Valid
2	0,829	0,444	0,000	0,05	Valid
3	0,850	0,444	0,000	0,05	Valid
4	0,780	0,444	0,000	0,05	Valid
5	0,823	0,444	0,003	0,05	Valid
6	0,660	0,444	0,002	0,05	Valid
7	0,659	0,444	0,002	0,05	Valid
8	0,501	0,444	0,023	0,05	Valid
9	0,672	0,444	0,001	0,05	Valid
10	0,623	0,444	0,003	0,05	Valid
11	0,529	0,444	0,016	0,05	Valid
12	0,603	0,444	0,005	0,05	Valid
13	0,689	0,444	0,001	0,05	Valid

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, variabel kinerja pegawai (X) memiliki Nilai *Pearson Correlation* > 0,444 dan Nilai *Sig. (2-tailed)* < 0,05, sehingga kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur.

Tabel 4.17
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

No. Item Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Sig.	α	Keterangan
1	0,844	0,444	0,000	0,05	Valid
2	0,666	0,444	0,001	0,05	Valid
3	0,506	0,444	0,023	0,05	Valid
4	0,565	0,444	0,009	0,05	Valid
5	0,850	0,444	0,000	0,05	Valid
6	0,839	0,444	0,000	0,05	Valid
7	0,475	0,444	0,035	0,05	Valid
8	0,812	0,444	0,000	0,05	Valid
9	0,880	0,444	0,000	0,05	Valid
10	0,884	0,444	0,000	0,05	Valid
11	0,805	0,444	0,000	0,05	Valid
12	0,799	0,444	0,000	0,05	Valid
13	0,876	0,444	0,000	0,05	Valid
14	0,922	0,444	0,000	0,05	Valid
15	0,795	0,444	0,000	0,05	Valid
16	0,899	0,444	0,000	0,05	Valid

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, variabel kualitas pelayanan (Y) memiliki Nilai *Pearson Correlation* $> 0,444$ dan Nilai *Sig. (2-tailed)* $< 0,05$, sehingga instrumen dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur.

Tabel 4.18
Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai (X)

Case Processing Summary			
	N	%	
Count	Valid	20	100.0
	Excluded	0	0
Total	20	100.0	

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha

N of Items

.906

13

Sumber: Data Primer Dinalah 2022.

Hasil uji reabilitas terhadap angket diperoleh koefisien reliabilitas karena nilai *cronbach Alpha* = 0,906 > 0,70. Dengan demikian semua variabel yang digunakan reliabel atau dapat dipercaya dan mampu untuk menjadi alat pengumpul data.

Tabel 4.19
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Y)

Case Processing Summary

	Count	%
Valid	20	100.0
Excluded ^a	0	0
Total	20	100.0

a. Listwise deleted based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha

N of Items

.956

16

Sumber: Data Primer Dinalah 2022.

Hasil uji reabilitas terhadap angket diperoleh koefisien reliabilitas karena nilai *cronbach Alpha* = 0,956 > 0,70. Dengan demikian semua variabel yang digunakan reliabel atau dapat dipercaya dan mampu untuk menjadi alat pengumpul data.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Data yang diperoleh dari pendekatan empiris dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan teknik pengujian uji regresi linear sederhana, dengan menggunakan SPSS v 26. Analisis regresi linear sederhana ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 4.20
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Std. Beta	Tolerance	VIF
1.	(Constant)	-9.229	18.585			.400	.584
	Partisipasi	1.424	.314	.733	.4529	.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Persamaan regresi sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta X$$

$$Y = -9,229 + 1,424X$$

Dari persamaan regresi linier sederhana di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar -9,229 menunjukkan bahwa nilai konstanta variabel partisipasi adalah sebesar -9,229.
- Koefisien regresi X sebesar 1,424 menyuarikan bahwa setiap penambahan 1% nilai Trust, maka nilai partisipasi bertambah sebesar 1,424. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel-variabel independennya menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Hasil perhitungan koefisien determinasi dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.21
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^a				
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 ^b	.533	.507	1.462

a. Predictors: (Constant), Kinerja_Pegawai

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.21, dapat dilihat bahwa besarnya R -Square adalah 0,533. Hal ini berarti variabel bebas yakni kinerja pegawai (X) berkontribusi pada perubahan nilai kualitas pelayanan (Y) sebesar 53,3%, sedangkan sisanya 46,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak masuk dalam penelitian seperti: jumlah tenaga kerja, kualitas tenaga kerja, motivasi karyawan dan lingkungan kerja.

Analisis korelasi dilakukan untuk mengetahui arah dan kuat atau lemahnya hubungan antara variabel yang dianalisis. Hasil koefisien korelasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.21 di atas. Nilai koefisien akan

menentukan arah dari korelasi. Sifat korelasi akan menentukan arah dari korelasi. Keeratan korelasi dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- 0,00 sampai dengan 0,20 berarti korelasi memiliki keeratansangat lemah.
- 0,21 sampai dengan 0,40 berarti korelasi memiliki keeratan lemah.
- 0,41 sampai dengan 0,70 berarti korelasi memiliki keeratan kuat.
- 0,71 sampai dengan 0,90 berarti korelasi memiliki keeratan sangat kuat.
- 0,90 sampai 0,99 artinya korelasi memiliki keeratan sangat kuat sekali.
- 1 berarti korelasi sempurna.

Nilai koefisien korelasi (r) yang ditunjukkan pada tabel 4.21 yaitu 0,730. Hal ini dapat dinyatakan hubungan antara variabel bebas (kinerja pegawai) dengan variabel terikat (kualitas pelayanan) yaitu keeratan sangat kuat karena interval korelasi berada antara 0,71-0,90, hal ini menunjukkan korelasi arah positif berarti jika variabel kinerja pegawai mengalami kenaikan, maka variabel kualitas pelayanan juga akan mengalami kenaikan.

6. Uji Hipotesis (Uji-t)

Hipotesis penelitian ini adalah ada pengaruh kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y). Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik statistik uji-t (parsial). Untuk mengetahui lebih jelas hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial maka dilakukan pengujian dengan menggunakan uji t yaitu tingkat signifikansi $\alpha/2 = 0,05/2 = 0,025$ dengan $df = n-k-1 = 20-2-1 = 17$. Maka diperoleh $t_{\text{tabel}} = 2,110$.

Tabel 4.22
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1. (Constant)	-4.224	10.585		-.392	.691		
Kinerja Pegawai	1.424	.314	.730	4.529	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.22, diperoleh nilai t_{hitung} variabel kinerja pegawai (X) diperoleh nilai t_{hitung} 4,529 yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu 2,110 dengan nilai probabilitas signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan diterima. Artinya, variabel kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang berarti terhadap keseluruhan model regresi. Jika terjadi kenaikan pada variabel kinerja pegawai, maka akan berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh paling dominan di antara kelima indikator variabel kinerja pegawai, maka dapat dilihat nilai masing-masing variabel dari hasil berikut:

Tabel 4.23
Hasil $|r_j|$ Variabel Dominan

Indikator Variabel Kinerja Pegawai	Standardized Coefficients β
Indikator Minuman	0.389
Indikator Proses	0.310
Indikator Keahlian	0.225
Indikator Hasil	0.207
Indikator Manfaat	0.227

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Berdasarkan tabel di atas, terlihat pada kolom *standardized coefficients*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Indikator Minuman memiliki

nilai yang lebih besar dari pada variabel Indikator Proses, Indikator Keluaran, Indikator Hasil dan Indikator Manfaat maka variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap peningkatan variabel kualitas pelayanan pegawai Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa adalah Indikator Masukan dengan nilai sebesar 0.389.

C. Pembahasan

1. Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa

Variabel kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa diukur berdasarkan indikator: a) Indikator masukan (*Input*), b) Indikator proses (*Process*), c) Indikator keluaran (*Output*), d) Indikator hasil (*Outcomes*) dan e) Indikator manfaat (*Benefit*). Tingkat kinerja pegawai pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa mendapatkan persentase rata-rata 76% dan masuk dalam kategori baik. Aspek yang paling menonjol adalah indikator proses (*process*) dengan persentase terbesar yaitu 78%, sehingga indikator proses (*process*) dapat dipandang sebagai bentuk yang mampu meningkatkan kinerja pegawai di Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa.

Pada hakikatnya, kinerja pegawai dapat dipandang dari berbagai perspektif seperti bekerja secara teliti, dapat memilih alat-alat kerja yang digunakan, dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, dapat memahami pekerjaan yang diberikan, bertanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan selalu disiplin datang ke kantor tepat waktu sesuai dengan jadwal

yang telah ada dan mampu menjalin kerja sama dengan teman sejawat. Semua pandangan itu dapat menjadi motivasi untuk melahirkan kinerja yang baik dalam pencapaian tujuan organisasi dan individu. Karena itu setiap pegawai dan manajemen seharusnya memiliki sudut pandang atau pemahaman yang sama tentang makna dan arti pentingnya kinerja dalam organisasi. Dengan kinerja yang baik akan mencerminkan kepribadian setiap individu. Kinerja yang baik akan mempercepat tujuan dari organisasi cepat tercapai.

Kinerja pada sektor publik, pada dasarnya adalah hasil kerja yang dicapai oleh aparatur pemerintah, baik secara individu, kelompok maupun institusi sesuai dengan visi misi dan tujuan yang telah dijabarkan. Dalam situasi ini kinerja pada sektor publik semakin menarik untuk diperbincangkan, menyusul terjadinya berbagai gambaran yang mencerminkan disparitas antara kinerja yang ditampilkan oleh aparat dan lembaga pemerintah dengan ekspektasi yang diidamkan oleh masyarakat. Timbulnya berbagai ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja yang ditampilkan oleh aparat pemerintah, boleh jadi merupakan tanda-tanda yang menguhkan pentingnya perhatian terhadap masalah kinerja tersebut. Itulah dampaknya kemudian proses terhadap masalah kinerja ini membutuhkan adanya keterlibatan atau ketulusan yang tinggi dari berbagai pemangku kepentingan, khususnya pemerintah. Hal ini dapat dimengerti, mengingat kinerja pada sektor publik senantiasa berkaitan dengan masalah, kepentingan dan kebutuhan masyarakat secara luas.

Tingkat kinerja pegawai di Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa telah maksimal hasil dilihat dari pekerjaan pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dikarenakan kemampuan pegawai dalam mencapai target pekerjaan yang telah ditentukan dan mendorong pekerjaan yang targetnya untuk diselesaikan. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efektivitas atau kualitas yang lebih tinggi sehingga kinerja menjadi efisien. Kinerja bisa menjadi sarana bagi suatu instansi untuk mengukur kemampuan para pegawai yang ada di Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa.

Hal ini sejalan dengan Arifah (2019) menyatakan bahwa kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu, kinerja juga merupakan sarana penting dalam mencapai tujuan sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2. Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa

Variabel kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa diukur berdasarkan indikator: a) Bukti langsung (*Tangibles*), b) Keandalan (*Reliability*), c) Daya tanggap (*Responsiveness*), d) Jaminan (*Assurance*) dan e) Empati (*Empathy*). Tingkat kualitas pelayanan pada Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa mendapatkan persentase

rata-rata 76% dan masuk dalam kategori baik. Aspek yang paling menonjol adalah daya tanggap (*responsiveness*) dengan persentase terbesar yaitu 78%, sehingga daya tanggap (*responsiveness*) dapat dipandang sebagai bentuk yang mampu meningkatkan kinerja pegawai di Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa.

Berbicara masalah pelayanan, maka yang menjadi ujung tombak dari pelaksanaan sebuah pelayanan adalah para pekerja atau pegawai. Demikian pula halnya pada Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa, dalam menghadapi berbagai kendala dan keluhan masyarakat, maka salah satu yang perlu dibenahi adalah kemampuan kerja sumber daya manusianya. Dengan adanya perbaikan kualitas SDM, maka otomatis pelayanan yang akan diberikan tentu akan lebih baik.

Kepentingan utama yang harus diperhatikan dalam menilai kualitas pelayanan adalah sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan kepuasan bukan keluhan dari masyarakat itu sendiri dalam arti kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap masyarakat. Kualitas pelayanan secara sederhana sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi penerima layanan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan organisasi atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan sasarannya. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan masyarakat dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Melihat hasil penelitian, maka terlihat jelas bahwa dari segi daya tanggap (*responsiveness*) pegawai Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa sangat cepat dalam menangani kebutuhan masyarakat, kehandalan (*reliability*) pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dirasakan baik oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Selain itu pegawai Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa telah menunjukkan jaminan (*assurance*) atas pelayanan yang diberikan, artinya pelayanan yang diberikan sudah menunjukkan kualitas sehingga terhindar dari keluhan dari masyarakat. Hal-hal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah menunjukkan kualitasnya disebabkan oleh kinerja pegawai yang sangat optimal, seperti adanya dukungan manajemen dan dukungan organisasi yang menyebabkan kinerja pegawai terefiniasi dengan baik, terutama dalam pelayanan kepada masyarakat yang mengurus surat pernikahan.

Hal tersebut sejalan Meldawati (2020) dengan yang menunjukkan bahwa nilai rata-rata masing-masing dimensi masuk ke dalam kategori baik, sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan nilai pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa masuk dalam kriteria kualitas pelayanan Baik. Untuk memberikan pelayanan terbaik, Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa harus mampu memberikan mutu pelayanan yang baik.

3. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa

Pembahasan dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik tentu tidak terlepas dari kinerja dari pegawai atau aparat dalam suatu lembaga organisasi pemerintah tersebut. Di mana dalam konteks organisasi publik, penilaian kinerja merupakan suatu hal yang penting. Karena dengan adanya kinerja, maka akan diketahui tingkat pencapaian hasil yang telah dicapai, atau akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas telah dilaksanakan.

Untuk melihat hubungan variabel kinerja pegawai dengan variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dari nilai t_{hitung} variabel kinerja pegawai sebesar 4,529. Sementara itu nilai t_{tabel} variabel ini pada tabel 5% sebesar 0,000. Hal ini berarti t_{hitung} 4,529 lebih besar dibanding t_{tabel} 2,110. Memiliki tingkat signifikan sebesar 0,000. Jadi bisa disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan di Kantor KUA Sonba Opu Kabupaten Gowa. Ini menunjukkan bahwa pada Kantor KUA Sonba Opu Kabupaten Gowa pegawai memiliki kualitas pelayanan yang baik karena adanya kinerja yang baik.

Hal ini sejalan dengan Ishumiyah, Alyas, and Parawu (2021) menunjukkan bahwa ada pengaruh secara simultan dari kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa, dengan nilai signifikannya uji F 0,000. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis pertama teruji kebenarannya, bahwa ada pengaruh secara simultan dari kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa.

Adapun indikator kinerja pegawai yang memiliki pengaruh dominan terhadap peningkatan kualitas pelayanan Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa adalah indikator masukan yang memiliki nilai dengan nilai sebesar 0.389. Kinerja aparatur pemerintahan daerah harus lebih ditingkatkan, terutama dengan adanya perencanaan program pemerintahan yang dinamakan renja dalam hal pelayanan. Oleh karena itu walaupun aparatur perlu diseimbangkan dengan kualitas sumber daya manusia yang mampu menjalankan pembuatan akta kelahiran dengan kesediaan yang lebih baik lagi.

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai memberikan penilaian yang sama dan searah terhadap kualitas pelayanan. Artinya apabila kinerja pegawai sudah dicapai dengan baik maka masyarakat akan menilai bahwa pelayanan memiliki kualitas yang baik dan akan sebaliknya apabila kinerja pegawai pelayanan tidak bagus maka masyarakat akan menilai buruk pelayanan yang diberikan hambatan-hambatan yang dihadapi dalam kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

Keberadaan pelayanan yang berkualitas tersebut tentunya ditentukan oleh kinerja pegawai yang optimal, terutama dalam pemberian layanan bencana kepada masyarakat. Kinerja diletakkan sebagai ukuran tingkat kemampuan pekerja secara individual dalam menghargai hasil kerja dan keikutsertaannya dalam menghasilkan barang dan jasa, sebagai produk yang dihasilkan oleh organisasinya. Penghargaan tersebut dilihat dari kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapainya dan dapat memberikan keuntungan karena mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu menurut

hasil penelitian Blumewati (2016) bahwa sulit untuk dibantah bahwa hasil pekerjaan secara individual, berpengaruh besar terhadap organisasi. Pengaruh tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang dilakukan organisasi, seperti pelayanan yang dilakukan oleh Kantor KUA Sombu Opa Kabupaten Gowa.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melihat hasil penelitian yang telah dibahas mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

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*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Kualitas pelayanan berkategori baik dengan indikator daya tanggap (*responsiveness*) 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. Adapun indikator variabel yang berpengaruh dominan terhadap peningkatan pelayanan adalah indikator masukan.

B. Saran

Saran-saran diajukan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa sebagai berikut:

1. Pegawai Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa hendaknya memaksimalkan pelayanan sesuai dengan waktu telah dijanjikan. Meningkatkan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan masyarakat.
2. Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa harus memperhatikan faktor yang dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah kinerja pegawai, maka disarankan agar perlunya memperhatikan dan lebih meningkatkan lagi kinerja pegawai terutama pada indikator proses (*process*), hal ini dimaksudkan agar kualitas pelayanan publik dapat meningkat.
3. Pimpinan di Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa perlu menghargai dan mengapresiasi kinerja pegawai, seperti pemberian penghargaan dan ucapan yang dapat memotivasi pegawai agar menghasilkan kinerja yang baik dan tujuan dari Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa dapat tercapai.
4. Pimpinan di Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa untuk memperhatikan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan di Pimpinan di Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa dengan cara meningkatkan seluruh aspek yang terkait di antaranya budi langsung, kehandalan, daya tanggap, jeminan dan empati.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifia, N. A. N. (2015). KECAMATAN SUKOLILO SURABAYA Abstrak. *Publiak*, 3(6), 1–10.
- Anggraini, L. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di KUA Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 757–763.
- Ariefah, K. A. (2019). Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Blak Kota. *Genus Kampus INSIP YAPIS Blak*, 14(2), 9–16.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Awaluddin, & Zulfikar. (2020). Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja pegawai Pada Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie. *Jurnal Sains Riset*, 10(2), 94–104.
- Bismawati. (2016). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Marau Utara. *e-Jurnal Katulogis*, 4(3), 1–12.
- Debby, S. R. Y., & Karia, I. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api di Stadium Bandung. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 9(1), 21–28.
- Djati, S. P., & Ferrinadawi, E. (2004). Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen terhadap Perusahaan Jasa (Suatu Kajian Dan Proposisi). *Jurnal Manajemen dan Wirasaha*, 6(2), 114–122.
- Fathoni, A. (2013). Performance Evaluation Of Civil Service At Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. *E-Jurnal Unesa*, 1(2).
- Garnai, M. S. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pisangkayu Kabupaten Marauja Utara. *e-jurnal Katulogis*, 6(2), 162–171.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Iskandar, R. Z. (2018). *Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Guru*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Islamiyah, A. N. (2020). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten*

Gowa. Unismuh Makassar.

Islamiyah, Nur, A., Alyas, & Parwata, H. E. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Kimapi: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 2(5).

Jamiluh, L., Ati, N. U., & Suyono. (2019). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkawinan Pada Kantor Urusan Agama (Studi Kasus Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, XIII(1), 50-55.

Jamiluh, L., Ati, N. U., & Suyeto. (2019). Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkawinan pada Kantor Urusan Agama (Studi Kasus di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Respon Publik*, Vol. XIII(1), 40-51.

Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Kebun, Y. (2004). *Enam Dimensi Strategi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Keoana, I. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Keputusan Menteri PAN. (2003). Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Mahzun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.

Mangkunegara, A. P. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mardalis. (2008). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.

Meldawati. (2020). *Kualitas Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa*. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Novriyanto. (2017). *Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Bestari Kota Tanjungpinang*. Naskah Publikasi.

Panlong, H. (2008). *Kepeningkatan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Pemerintah RI. (2009). Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik.

- Rarra, M. I. (2020). Kinerja Pegawai terhadap Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi (Studi Kasus pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Unaha). *Jurnal Aksara Public*, 4(3), 99–116.
- Robbi. (2020). *Pengaruh Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sedarmayanti. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Simamora, H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008a). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008b). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyun, W. N., Abdurrahman, D., & Setijati, I. H. (2017). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner di BRI Syariah Kantor Kas 1/NISBA – Bandung. *Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah*, 3(2), 405–412.
- Yusrihan, M. (2014). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada KUA Kecamatan Dallah Selatan Kota Tual (Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah). *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 1(2), 22–32.
- Zeithaml, P. and B. (1990). *Delivering Quality Service*. Macmilland, Inc., New York: The Free Press.

LAMPIRAN 1

DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

No. Resp	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan
1	2	2	1
2	1	4	2
3	1	3	3
4	2	4	3
5	1	3	3
6	2	1	2
7	2	4	3
8	1	4	3
9	1	2	3
10	2	4	2
11	1	3	3
12	2	5	3
13	2	2	1
14	1	3	3
15	1	4	2
16	2	4	3
17	1	1	3
18	2	4	2
19	1	3	3
20	1	2	2

Keterangan:

a	Jenis Kelamin	
	1	Laki-Laki
	2	Perempuan
b	Umur	
	1	17-25
	2	26-30
	3	31-35
	4	36-40
	5	≥ 40
c	Pendidikan	
	1	SLTA/Sedernjat
	2	Diploma
	3	Sarjana (S1)

LAMPIRAN 2

FREKUENSI DATA RESPONDEN

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	11	55.0	55.0	55.0
	2	9	45.0	45.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	10.0	10.0	10.0
	3	4	20.0	20.0	30.0
	4	5	25.0	25.0	55.0
	5	6	30.0	30.0	85.0
	6	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	10.0	10.0	10.0
	2	6	30.0	30.0	40.0
	3	12	60.0	60.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

LAMPIRAN 3

KUESIONER PENELITIAN

**KINERJA PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN SOMBA OPU
KABUPATEN GOWA**

Assalamu alaikum wr.wb

Kepada Responden yang terhormat,

Saya mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar

Nama : Ahmad Yaul

Nim : 105611104716

Melakukan penelitian yang berjudul "KINERJA PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SOMBA OPU KABUPATEN GOWA". Oleh karena itu, saya membutuhkan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner di bawah ini, sebagai data penelitian yang akan saya olah nanti.

Atas kerja sama dan perhatian Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

a. 17-25

b. 26-30

c. 31-35

d. 36-40

e. ≤ 40

Jenis Kelamin :

- a. Laki-Laki
- b. Perempuan

Pendidikan :

- a. SLTA/ Sederajat
- b. Diploma
- c. Sarjana (S1)

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Kuesioner ini diajukan dalam rangka pembuatan skripsi
2. Berilah jawaban yang paling sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya dengan memberikan tanda silang (x) pada kolom yang Bapak/Ibu/pdri pilih,

SS : Jika anda Sangat Setuju dengan pernyataan tersebut

S : Jika anda Setuju dengan pernyataan tersebut

N : Jika anda Netral dengan pernyataan tersebut

TS : Jika anda Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut

STS : Jika anda Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut

KINERJA PEGAWAI

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Indikator Masukan						
1	Jumlah dana yang dibutuhkan telah mencukupi					
2	Jumlah pegawai yang ada telah mencukupi					
3	Jumlah infrastruktur yang ada sudah lengkap					
4	Jumlah waktu yang digunakan telah cukup					
Indikator Proses						
1	Pegawai cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat					

2	Pegawai tepat waktu dalam proses pelayanan masyarakat					
3	Ketepatan alokasi pegawai dalam pelayanan masyarakat					
Indikator Kinerja						
1	Jumlah produk (dokumen) yang dihasilkan sesuai dengan yang dibutuhkan					
2	Ketepatan produk (dokumen) sesuai dengan kebutuhan masyarakat					
Indikator Hasil						
1	Kualitas produk (dokumen) yang dihasilkan memuaskan masyarakat					
2	Produktivitas pegawai tinggi					
Indikator Manfaat						
1	Tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi					
2	Tingkat partisipasi masyarakat meningkat					

KUALITAS PELAYANAN

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Indikator <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)						
1	Lokasi KUA Samba Opu mudah dijangkau					
2	Ruang tunggu tersedia dengan bersih dan nyaman					
3	Ketersediaan tempat informasi yang memadai					
4	Fasilitas dan komputerisasi memadai					
Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan)						
1	Pegawai tanggap terhadap keluhan masyarakat					
2	Proses waktu layanan yang cepat					
3	Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan handal					
Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)						
1	Kemampuan pegawai KUA Samba Opu cepat tanggap melayani masyarakat					
2	Pelayanan KUA Samba Opu mudah dan tidak berbelit-belit					
3	Pegawai memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					

Indikator Assurance (Jaminan)						
1	Pegawai jujur dalam pelayanan					
2	Pegawai melaksanakan pelayanan secara tertans dan menyeluruh					
3	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat					
Indikator Empathy (Empati)						
1	Pegawai memberikan pelayanan dengan nilai					
2	Pegawai memberikan kesan dan citra yang baik					
3	Petugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan					



DATA-TABULASI-KUESIONER

Kinerja Pegawai (x)																	TOTAL
Manajemen				Proses			Kebudayaan		Hasil			Manfaat					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13					
4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	56				
3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	47				
4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	50				
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40				
3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	43				
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	46				
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	49				
4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	49				
3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	56				
3	5	2	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	54				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52				
5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	59				
3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	46				
3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	43				
3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	40				
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	48				
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	55				
4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	46				
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	49				
5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	56				

Kualitas Pelayanan (Y)

Kualitas Pelayanan (NY)																	TOTAL
Bukti Luring			Kehandapan				Daya Tanggap				Jaminan			Empati			
			P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16			
5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	70
3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	53	
5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	63	
3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	52	
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	
3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	
4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	2	51	
4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	52	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	61	
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	66	
5	4	5	1	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	66	
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	77	
4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	64	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	62	
2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	40	
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	77	
1	4	5	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	40	
5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	63	
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	77	

2007	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

1. 音 節 的 分 類 和 分 析

100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	---

100 90 80 70 60 50 40 30 20 10 0

[illegible]

14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523</
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------

1000

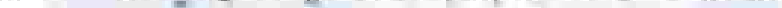


Figure 1 illustrates the experimental setup. A participant is seated at a table, observing a screen. The screen displays a 3D model of a hand holding a tool, with a red arrow indicating the direction of movement. The participant is instructed to observe the hand and tool, and to adjust the tool's position to match the target position.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	52
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----

100

10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

100

0
100
200
300
400
500
600
700
800
900
1000
1100
1200
1300
1400
1500
1600
1700
1800
1900
2000
2100
2200
2300
2400
2500
2600
2700
2800
2900
3000
3100
3200
3300
3400
3500
3600
3700
3800
3900
4000
4100
4200
4300
4400
4500
4600
4700
4800
4900
5000
5100
5200
5300
5400
5500
5600
5700
5800
5900
6000
6100
6200
6300
6400
6500
6600
6700
6800
6900
7000
7100
7200
7300
7400
7500
7600
7700
7800
7900
8000
8100
8200
8300
8400
8500
8600
8700
8800
8900
9000
9100
9200
9300
9400
9500
9600
9700
9800
9900
10000

[illegible]

100

11. <http://www.fishbase.org>

[illegible]

	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
Group 1 (n=100)	100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5
Group 2 (n=100)	100	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50	45	40	35	30	25	20	15	10	5

* Classification is significant at the 0.05 level (Chi-square).
 † Excitement is significant at the 0.05 level (Chi-square).



KUALITAS PELAYANAN

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	V27	V28	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43	V44	V45	V46	V47	V48	V49	V50	V51	V52	V53	V54	V55	V56	V57	V58	V59	V60	V61	V62	V63	V64	V65	V66	V67	V68	V69	V70	V71	V72	V73	V74	V75	V76	V77	V78	V79	V80	V81	V82	V83	V84	V85	V86	V87	V88	V89	V90	V91	V92	V93	V94	V95	V96	V97	V98	V99	V100	V101	V102	V103	V104	V105	V106	V107	V108	V109	V110	V111	V112	V113	V114	V115	V116	V117	V118	V119	V120	V121	V122	V123	V124	V125	V126	V127	V128	V129	V130	V131	V132	V133	V134	V135	V136	V137	V138	V139	V140	V141	V142	V143	V144	V145	V146	V147	V148	V149	V150	V151	V152	V153	V154	V155	V156	V157	V158	V159	V160	V161	V162	V163	V164	V165	V166	V167	V168	V169	V170	V171	V172	V173	V174	V175	V176	V177	V178	V179	V180	V181	V182	V183	V184	V185	V186	V187	V188	V189	V190	V191	V192	V193	V194	V195	V196	V197	V198	V199	V200	V201	V202	V203	V204	V205	V206	V207	V208	V209	V210	V211	V212	V213	V214	V215	V216	V217	V218	V219	V220	V221	V222	V223	V224	V225	V226	V227	V228	V229	V230	V231	V232	V233	V234	V235	V236	V237	V238	V239	V240	V241	V242	V243	V244	V245	V246	V247	V248	V249	V250	V251	V252	V253	V254	V255	V256	V257	V258	V259	V260	V261	V262	V263	V264	V265	V266	V267	V268	V269	V270	V271	V272	V273	V274	V275	V276	V277	V278	V279	V280	V281	V282	V283	V284	V285	V286	V287	V288	V289	V290	V291	V292	V293	V294	V295	V296	V297	V298	V299	V300	V301	V302	V303	V304	V305	V306	V307	V308	V309	V310	V311	V312	V313	V314	V315	V316	V317	V318	V319	V320	V321	V322	V323	V324	V325	V326	V327	V328	V329	V330	V331	V332	V333	V334	V335	V336	V337	V338	V339	V340	V341	V342	V343	V344	V345	V346	V347	V348	V349	V350	V351	V352	V353	V354	V355	V356	V357	V358	V359	V360	V361	V362	V363	V364	V365	V366	V367	V368	V369	V370	V371	V372	V373	V374	V375	V376	V377	V378	V379	V380	V381	V382	V383	V384	V385	V386	V387	V388	V389	V390	V391	V392	V393	V394	V395	V396	V397	V398	V399	V400	V401	V402	V403	V404	V405	V406	V407	V408	V409	V410	V411	V412	V413	V414	V415	V416	V417	V418	V419	V420	V421	V422	V423	V424	V425	V426	V427	V428	V429	V430	V431	V432	V433	V434	V435	V436	V437	V438	V439	V440	V441	V442	V443	V444	V445	V446	V447	V448	V449	V450	V451	V452	V453	V454	V455	V456	V457	V458	V459	V460	V461	V462	V463	V464	V465	V466	V467	V468	V469	V470	V471	V472	V473	V474	V475	V476	V477	V478	V479	V480	V481	V482	V483	V484	V485	V486	V487	V488	V489	V490	V491	V492	V493	V494	V495	V496	V497	V498	V499	V500	V501	V502	V503	V504	V505	V506	V507	V508	V509	V510	V511	V512	V513	V514	V515	V516	V517	V518	V519	V520	V521	V522	V523	V524	V525	V526	V527	V528	V529	V530	V531	V532	V533	V534	V535	V536	V537	V538	V539	V540	V541	V542	V543	V544	V545	V546	V547	V548	V549	V550	V551	V552	V553	V554	V555	V556	V557	V558	V559	V560	V561	V562	V563	V564	V565	V566	V567	V568	V569	V570	V571	V572	V573	V574	V575	V576	V577	V578	V579	V580	V581	V582	V583	V584	V585	V586	V587	V588	V589	V590	V591	V592	V593	V594	V595	V596	V597	V598	V599	V600	V601	V602	V603	V604	V605	V606	V607	V608	V609	V610	V611	V612	V613	V614	V615	V616	V617	V618	V619	V620	V621	V622	V623	V624	V625	V626	V627	V628	V629	V630	V631	V632	V633	V634	V635	V636	V637	V638	V639	V640	V641	V642	V643	V644	V645	V646	V647	V648	V649	V650	V651	V652	V653	V654	V655	V656	V657	V658	V659	V660	V661	V662	V663	V664	V665	V666	V667	V668	V669	V670	V671	V672	V673	V674	V675	V676	V677	V678	V679	V680	V681	V682	V683	V684	V685	V686	V687	V688	V689	V690	V691	V692	V693	V694	V695	V696	V697	V698	V699	V700	V701	V702	V703	V704	V705	V706	V707	V708	V709	V710	V711	V712	V713	V714	V715	V716	V717	V718	V719	V720	V721	V722	V723	V724	V725	V726	V727	V728	V729	V730	V731	V732	V733	V734	V735	V736	V737	V738	V739	V740	V741	V742	V743	V744	V745	V746	V747	V748	V749	V750	V751	V752	V753	V754	V755	V756	V757	V758	V759	V760	V761	V762	V763	V764	V765	V766	V767	V768	V769	V770	V771	V772	V773	V774	V775	V776	V777	V778	V779	V780	V781	V782	V783	V784	V785	V786	V787	V788	V789	V790	V791	V792	V793	V794	V795	V796	V797	V798	V799	V800	V801	V802	V803	V804	V805	V806	V807	V808	V809	V810	V811	V812	V813	V814	V815	V816	V817	V818	V819	V820	V821	V822	V823	V824	V825	V826	V827	V828	V829	V830	V831	V832	V833	V834	V835	V836	V837	V838	V839	V840	V841	V842	V843	V844	V845	V846	V847	V848	V849	V850	V851	V852	V853	V854	V855	V856	V857	V858	V859	V860	V861	V862	V863	V864	V865	V866	V867	V868	V869	V870	V871	V872	V873	V874	V875	V876	V877	V878	V879	V880	V881	V882	V883	V884	V885	V886	V887	V888	V889	V890	V891	V892	V893	V894	V895	V896	V897	V898	V899	V900	V901	V902	V903	V904	V905	V906	V907	V908	V909	V910	V911	V912	V913	V914	V915	V916	V917	V918	V919	V920	V921	V922	V923	V924	V925	V926	V927	V928	V929	V930	V931	V932	V933	V934	V935	V936	V937	V938	V939	V940	V941	V942	V943	V944	V945	V946	V947	V948	V949	V950	V951	V952	V953	V954	V955	V956	V957	V958	V959	V960	V961	V962	V963	V964	V965	V966	V967	V968	V969	V970	V971	V972	V973	V974	V975	V976	V977	V978	V979	V980	V981	V982	V983	V984	V985	V986	V987	V988	V989	V990	V991	V992	V993	V994	V995	V996	V997	V998	V999	V1000
--	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

[illegible]

97

435'

204 311 318 310 173 447 1 300 465 442 388 173 383 501 210 416'

200000

034

209 183 172 374 462 049 503 538 561 119 455 119 012 249 034

00000

00

20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20

012

105 305 307 405 705 507 300 1 806 716 707 601 707 603 707 600

000000

000

305 306 022 029 030 030 030 002 000 000 010 000 001 045 007

00000

00

20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20

000

200 071 400 400 400 312 400 006 1 741 803 626 360 866 741 802

000000

000

205 005 010 010 010 010 010 010 010 010 010 010 010 010

000000

00

20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20

000

110 445 305 425 320 320 440 310 341 1 546 800 711 501 701 700

000000

000

20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20

000000

Year	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039	2040	2041	2042	2043	2044	2045	2046	2047	2048	2049	2050	2051	2052	2053	2054	2055	2056	2057	2058	2059	2060	2061	2062	2063	2064	2065	2066	2067	2068	2069	2070	2071	2072	2073	2074	2075	2076	2077	2078	2079	2080	2081	2082	2083	2084	2085	2086	2087	2088	2089	2090	2091	2092	2093	2094	2095	2096	2097	2098	2099	2100
Year	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039	2040	2041	2042	2043	2044	2045	2046	2047	2048	2049	2050	2051	2052	2053	2054	2055	2056	2057	2058	2059	2060	2061	2062	2063	2064	2065	2066	2067	2068	2069	2070	2071	2072	2073	2074	2075	2076	2077	2078	2079	2080	2081	2082	2083	2084	2085	2086	2087	2088	2089	2090	2091	2092	2093	2094	2095	2096	2097	2098	2099	2100
Year	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039	2040	2041	2042	2043	2044	2045	2046	2047	2048	2049	2050	2051	2052	2053	2054	2055	2056	2057	2058	2059	2060	2061	2062	2063	2064	2065	2066	2067	2068	2069	2070	2071	2072	2073	2074	2075	2076	2077	2078	2079	2080	2081	2082	2083	2084	2085	2086	2087	2088	2089	2090	2091	2092	2093	2094	2095	2096	2097	2098	2099	2100
Year	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039	2040	2041	2042	2043	2044	2045	2046	2047	2048	2049	2050	2051	2052	2053	2054	2055	2056	2057	2058	2059	2060	2061	2062	2063	2064	2065	2066	2067	2068	2069	2070	2071	2072	2073	2074	2075	2076	2077	2078	2079	2080	2081	2082	2083	2084	2085	2086	2087	2088	2089	2090	2091	2092	2093	2094	2095	2096	2097	2098	2099	2100

11

Fig 11-
(a)

500 1001 1503 2000 2500 3000 3504 4000 4500 5000 5500 6000 6500 7000 7500 8000 8500 9000 9500 10000

20 30 40 50 60 70 80 90 100 110 120 130 140 150 160 170 180 190 200

a. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

a. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

Case	Valid	Excluded
Full Year	20	100.0
Final	0	0
Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Item	Cronbach's Alpha
Full Year	.928
Final	.928

LAMPIRAN 6

UJI REGRESI

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Model
1	Kinerja_Pegawai		Enter

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

b. All requested variables entered.

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 ^b	.533	.507	7.482

a. Predictors: (Constant), Kinerja_Pegawai

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1159.239	1	1159.239	30.512	.000 ^b
	Residual	988.711	18	54.928		
	Total	2147.950	19			

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kinerja_Pegawai

Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients				
						Collinearity Statistics
						Tolerance

Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-9.728	15.585		-.582	.581		
	Kinerja_Pegawai	1.434	.514	.730	4.522	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

LAMPIRAN 7

PEDOMAN TABEL

NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

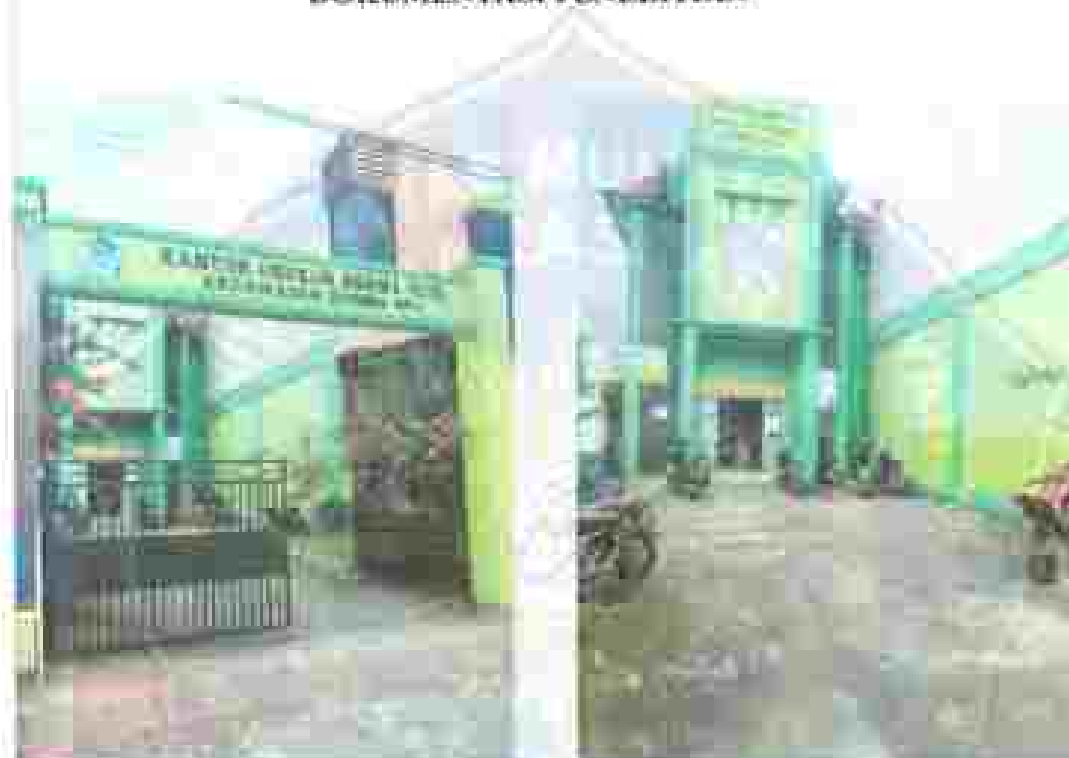
N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	88	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	90	0.264	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	95	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	100	0.235	0.308
7	0.734	0.874	31	0.355	0.456	125	0.227	0.295
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	150	0.220	0.288
9	0.686	0.798	33	0.344	0.442	175	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	200	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	250	0.200	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	300	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.416	350	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.323	0.413	400	0.158	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	450	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	500	0.138	0.181
17	0.482	0.608	41	0.308	0.398	600	0.113	0.145
18	0.466	0.590	42	0.304	0.393	700	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	800	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.287	0.384	900	0.060	0.100
21	0.433	0.549	45	0.284	0.380	1000	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.261	0.376		0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.268	0.372		0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.366		0.062	0.081

Tabel Nilai 1

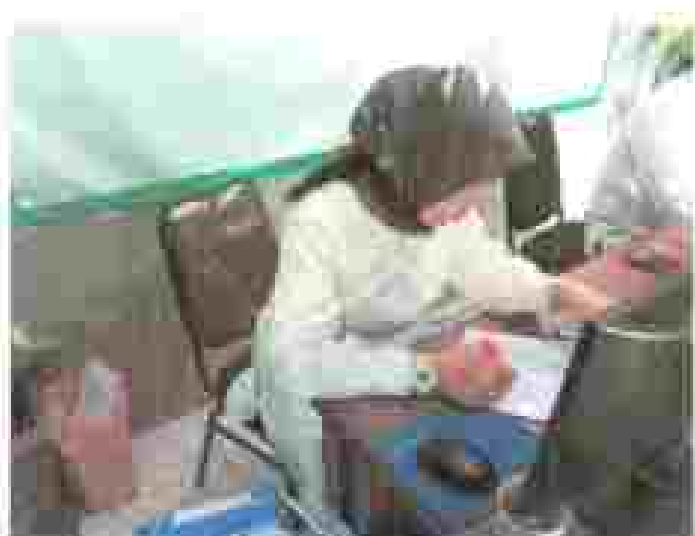
	$F_{0.10}$	$F_{0.05}$	$F_{0.025}$	$F_{0.01}$	$F_{0.005}$	
1	3.078	6.314	12.708	31.821	63.657	1
2	1.698	2.920	4.303	6.965	9.925	2
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	3
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.804	4
5	1.476	2.015	2.571	3.305	4.032	5
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	6
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	7
8	1.397	1.880	2.308	2.896	3.355	8
9	1.383	1.863	2.262	2.821	3.280	9
10	1.372	1.852	2.228	2.764	3.169	10
11	1.363	1.796	2.201	2.716	3.106	11
12	1.358	1.782	2.179	2.681	3.055	12
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	13
14	1.346	1.761	2.145	2.624	2.977	14
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	15
16	1.337	1.748	2.120	2.583	2.921	16
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	17
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	18
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	19
20	1.328	1.725	2.086	2.528	2.845	20
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	21
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	22
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	23
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	24
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	25
26	1.315	1.706	2.058	2.479	2.779	26
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	27
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	28
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	29
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	30
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744	31
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738	32
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733	33
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728	34
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724	35
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719	36
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.716	37
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712	38
39	1.303	1.685	2.023	2.426	2.708	39

LAMPIRAN 7

DOKUMENTASI PENELITIAN









Jakarta, 10 April 2022
 Nomor: HK.02.01/2022
 Tentang: Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
 Nomor: HK.02.01/2022
 Tanggal: 10 April 2022

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya Kepala Badan Penyelenggara Sertifikasi
 Kesehatan (BPSK), dengan ini memutuskan sebagai berikut:

Nama	Adnan Nuri
Jabatan / Organisasi	Ketua BPSK
Waktu Mulai	1 Januari 2022
Agensi	Indonesian
Keahlian	Keperawatan
Alamat	Kantor BPSK, Gedung BPSK, Jalan Sisinga, Jakarta

Sebagai Kepala Badan Penyelenggara Sertifikasi Kesehatan, saya telah melakukan penelitian dan
 analisis terhadap data yang ada di BPSK, yang menunjukkan bahwa pada tanggal 10 April 2022
 telah terdapat 10 orang yang telah lulus sertifikasi kesehatan yang
 dapat diberikan sertifikat kesehatan.



DECLARATION OF INDEPENDENCE

Whereas

the people of the United States
 do hereby declare their independence
 from Great Britain
 and do hereby declare their
 allegiance to the United States of America

Witness my hand and seal
 this 4th day of July 1776

John Adams

Secretary of the Continental Congress

Resolved, that the United States be, and they are hereby declared to be a free and independent State, sovereign, equal to all other States in the Union, and entitled to all the Rights and Privileges of such State.

John Adams
 John Hancock
 John Jay
 James Oglethorpe
 James Oglethorpe
 James Oglethorpe

Resolved, that the United States be, and they are hereby declared to be a free and independent State, sovereign, equal to all other States in the Union, and entitled to all the Rights and Privileges of such State.

Resolved, that the United States be, and they are hereby declared to be a free and independent State, sovereign, equal to all other States in the Union, and entitled to all the Rights and Privileges of such State.

Resolved, that the United States be, and they are hereby declared to be a free and independent State, sovereign, equal to all other States in the Union, and entitled to all the Rights and Privileges of such State.

Resolved, that the United States be, and they are hereby declared to be a free and independent State, sovereign, equal to all other States in the Union, and entitled to all the Rights and Privileges of such State.

Resolved, that the United States be, and they are hereby declared to be a free and independent State, sovereign, equal to all other States in the Union, and entitled to all the Rights and Privileges of such State.

Resolved, that the United States be, and they are hereby declared to be a free and independent State, sovereign, equal to all other States in the Union, and entitled to all the Rights and Privileges of such State.





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

1.24 Persekitaran dan Fasilitas Telekomunikasi Multimedialistik (Materi)
Materi: Kurat Ketersediaan yang bersifat publik (H. Nurul Huda)

Nama: Abdul Yaqin

NIM: 0906002000000000

Program Studi: Ilmu Komunikasi (S1)

Keperluan:

No	Item	Nilai	Angka Baku
1	100%	100%	100%
2	100%	100%	100%
3	100%	100%	100%
4	100%	100%	100%
5	100%	100%	100%

Disetujui oleh UIN-CH yang berkedudukan di PT-SAT (PILIHAN) UIN-CH
Disetujui oleh UIN-CH yang berkedudukan di PT-SAT (PILIHAN) UIN-CH

Disetujui oleh UIN-CH yang berkedudukan di PT-SAT (PILIHAN) UIN-CH
Disetujui oleh UIN-CH yang berkedudukan di PT-SAT (PILIHAN) UIN-CH

Materi: Kurat Ketersediaan
Materi: Kurat Ketersediaan

Disetujui oleh UIN-CH yang berkedudukan di PT-SAT (PILIHAN) UIN-CH



BAS 1-Ahmad Yani 105611104716

9

Semester/Year

7

Module/Source

0

Module/Topic

3

Module/Topic



Course/Module



BAB 2 Alimad Yani 105611104716

INDONESIA

24%

SALARY INDEX

20%

INTENSITY SOURCES

11%

PUBLICATIONS

17%

STUDENT PAPER

APPROX ALL SOURCE IS 20% X 100% = 20% X 100% = 20%

40

★ Submitted to Universitas Muhammadiyah Singel

Source: (Purwati)

INDONESIA

APPROX ALL SOURCE IS 20% X 100% = 20% X 100% = 20%

APPROX ALL SOURCE IS 20% X 100% = 20% X 100% = 20%

BAB 3 Alhamdulillah (05611104216)

3%

3000000000

3%

3000000000

0%

0000000000

0%

0000000000

• staffnewbury 25-3



BAS & Ahmad Yani 105611104716

RESEARCH PAPER

10%

SEMI-REVIEW

11%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

RESEARCH PAPER ONLY (NO OTHER SOURCE TYPES)

2%

★ Submitted to Universitas Merdeka Malang

Research Paper



* BAB 5 Ahmad Yani 105611104716

www.jacobbook.com

4%

INSURANCE

4%

PROPERTY SOURCE

0%

PUBLICATION

0%

TRAVEL FARE

www.jacobbook.com

in

★ jacobbook.com

www.jacobbook.com

www.jacobbook.com

www.jacobbook.com

www.jacobbook.com

www.jacobbook.com

www.jacobbook.com

www.jacobbook.com

www.jacobbook.com

www.jacobbook.com

www.jacobbook.com

www.jacobbook.com

www.jacobbook.com

www.jacobbook.com

www.jacobbook.com

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Ahmad Yani lahir pada tanggal 11 Februari 1997 di Desa Borong Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba. Anak ke dua dari 2 (dua) bersaudara yang merupakan anak dari pasangan Ayahanda Alimuddin dan Ibunda Hani. Penulis memulai pendidikan pada tahun 2003 di SDN 127 Borong Desa Borong Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba penulis berhasil menyelesaikan sekolah dasar pada tahun 2009. Di tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 2 Herlang Kabupaten Bulukumba dan lulus pada tahun 2012. di tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 6 Tanamung Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan pendidikannya ke jenjang perguruan tinggi pada tahun 2016 di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Program Strata Satu (S1) dan dinyatakan lulus pada tahun 2022 dengan judul skripsi "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sombu Opu Kabupaten Gowa" dan mendapatkan gelar S.A.P.