

## ABSTRACT

Muhammad Alwi Farhan, Public Administration Study Program, Faculty of Social Sciences, Political Science and Computer Science, Djuanda University Bogor, 2022, The Effect of Employee Performance on the Quality of E-KTP Services at the Cicurug District Office, Sukabumi Regency, Advisor I: Muhamad YGG. Seran, Drs., M.Si. Advisor II : Mrs. Hj Euis Salbiah, Dra, M.Si.

Improving the performance of qualified employees will improve the quality of service in a government or public company. Employee performance is essential to create satisfaction for service users/community.

This study aimed to determine employee performance's effect on the quality of E-KTP services in Cicurug District, Sukabumi Regency. This study deals with employee performance variables consisting of some dimensions: work quantity, work quality, work knowledge, teamwork, and creativity. It also deals with the service quality variable consisting of some dimensions: tangibility, empathy, responsiveness, reliability, and assurance.

The method used in this study is quantitative associative, and the collecting data techniques used field research techniques, questionnaires, documentation, observation, interviews, and literature studies. The data analysis technique used is the Spearman rank correlation test, t-test/hypothesis test, and coefficient of determination test.

The results of this study indicate a Spearman rank correlation of 0.590 with a moderate strength relationship with a significance value of  $0.000 > 0.005$  less than 0.005, which means correlated or significant. The t-test or t-test obtained the t-count value of 5.225 and the t-table based on  $n = 78$  of 1.664. It can be concluded that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. It means that there is a significant effect of employee performance on service quality. The coefficient of determination test obtained a value of 34.81%, which means that the contribution of the employee performance variable to the service quality variable is 34.81%. In comparison, other factors influence the remaining 65.19%.

**Keywords: E-KTP, Performance, Quality, Service, and Employees.**



## ABSTRAK

Muhammad Alwi Farhan, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer, Universitas Djuanda Bogor, 2022, Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cicurug Kabupaten Sukabumi, Pembimbing I : Muhamad YGG. Seran, Drs., M.Si. Pembimbing II : Ibu Hj Euis Salbiah, Dra, M.Si.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di suatu instansi pemerintah atau swasta yaitu dengan cara meningkatkan kinerja pegawai yang berkualitas, kinerja pegawai amat penting bagi suatu organisasi untuk menciptakan kepuasan bagi pengguna pelayanan/ masyarakat.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cicurug Kabupaten Sukabumi. Penelitian ini berkaitan dengan 2 variabel yaitu variabel kinerja pegawai dengan dimensi kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, pengetahuan kerja, kerjasama tim, kreativitas. Dan variabel kualitas pelayanan dengan dimensi tangible, empathy, responsiveness, reliability, assurance.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian asosiatif kuantitatif, untuk teknik pengumpulan data peneliti menggunakan teknik penelitian lapangan, angket, dokumentasi, observasi, wawancara, studi kepustakaan. Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah uji korelasi rank spearman, uji t-tes/uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi

Hasil penelitian ini menunjukkan korelasi rank spearman sebesar 0,590 dengan kekuatan hubungan kategori sedang dengan nilai signifikasi sebesar  $0,00 > 0,05$  kurang dari 0,05 yang artinya berkorelasi atau signifikan. Uji t-tes atau uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 5,255 dan t tabel berdasarkan  $n = 78$  sebesar 1,664 maka kesimpulannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Uji koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 34,81%, yang artinya kontribusi variabel kinerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 34,81% sedangkan sisanya 65,19% di pengaruhi oleh faktor lain.

**Kata Kunci : E-KTP, Kinerja, Kualitas, Pelayanan, dan Pegawai.**