

## ABSTRACT

Rizki Safutra, Public Administration Program, Faculty of Social Sciences, Political Science and Computer Science, Djuanda University, 2023, The Effect of Employee Performance on the Quality of Death Certificate Services at UPT Department of Population and Civil Registration Region V Bogor Regency, Supervisor I: Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si. Supervisor II : Faisal Tri Ramdani, S.Sos., M.A.P.

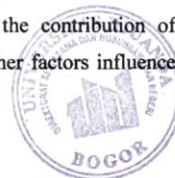
Employee performance to optimize the quality of service to the community must be carried out on an ongoing basis to meet the demands of society. Therefore, it is important to understand the factors that influence employee performance so that the services provided can be improved.

This study aimed to determine employee performance's effect on the quality of death certificate services at the UPT Department of Population and Civil Registration Region V, Bogor Regency. The theory used is Marihot (2018) theory, which explains that there are five dimensions to measure employee performance. These dimensions include Quality of Work, Quantity of Work, Knowledge of Work, Cooperation, and Creativity. The theory of Service Quality used according to Zeithaml (1990), quoted by Tjiptono (2014), which explains that there are five dimensions tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (response/response), assurance (guarantee), empathy (empathy).

The method used is associative and descriptive quantitative research methods. Data collection techniques were observation, questionnaires, unstructured interviews, and literature study. The data analysis technique used by the researcher is the validity test, reliability test, Spearman rank correlation, t-test, and coefficient of determination.

The results showed a Spearman rank correlation of 0.486 with a moderate category strength relationship with a significant value of  $0.000 < 0.05$  less than 0.05, which means it is correlated or significant. The t-test or t-test obtained a t-value of 4.347 and a t-table based on  $n=51$  of 1.677, so it can be concluded that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. It means that there is a significant influence of employee performance on service quality. The coefficient of determination test obtained a value of 23.61%, which means that the contribution of employee performance variables to service quality is 23.61%, while other factors influence the remaining 76.39%.

**Keywords:** Employee Performance, Death Certificate, Service Quality.



## ABSTRAK

Rizki Safutra, Program Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer, Universitas Djuanda, 2023, Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kematian di UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Wilayah V Kabupaten Bogor, Pembimbing 1 : Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si. Pembimbing II : Faisal Tri Ramdani, S.Sos., M.A.P.

Kinerja Pegawai dalam usaha mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dan harus dilakukan secara berkelanjutan untuk memenuhi tuntutan masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai sehingga pelayanan yang diberikan dapat ditingkatkan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan akta kematian di UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Wilayah V Kabupaten Bogor. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kinerja pegawai menggunakan teori menurut Marihot (2018), yang menjelaskan ada lima dimensi untuk mengukur kinerja pegawai. Dimensi-dimensi tersebut antara lain : Kualitas Pekerjaan, Kuantitas Pekerjaan, Pengetahuan Kerja, Kerjasama dan Kreativitas. Adapun teori Kualitas Pelayanan yang menggunakan menurut Zeithaml (1990) dikutip oleh Tjiptono (2014), yang menjelaskan ada 5 dimensi antara lain : *tangibles* (bukti fisik) *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon/ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif dan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, wawancara tidak terstruktur dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah uji validitas, uji reliabilitas, korelasi rank spearman, uji-t dan koefisien determinansi.

Hasil penelitian menunjukkan korelasi rank spearman sebesar 0,486 dengan kekuatan hubungan kategori sedang dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  kurang dari 0,05 yang artinya berkorelasi atau signifikan. Uji t-tes atau uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 4,347 dan t tabel berdasarkan  $n=51$  sebesar 1,677 maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Uji koefisien determinansi diperoleh nilai sebesar 23,61% yang artinya kontribusi variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 23,61% sedangkan sisanya 76,39% di pengaruhi oleh faktor lain.

**Kata Kunci** : Kinerja Pegawai, Akta Kematian, Kualitas Pelayanan.