

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
DI KECAMATAN KOTA TIMUR KOTA GORONTALO**

**LALA RAHMAWATY SYUKUR  
NIM: S2120001**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**PROGRAM STUDI S1 ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
TAHUN 2024**

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KECAMATAN KOTA TIMUR KOTA GORONTALO

Oleh:

LALA RAHMAWATY SYUKUR

NIM: S2120001

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Menyetujui

Pembimbing I

Dr.Arman, S.Sos.,M.Si  
NIDN. 0913078602

Pembimbing II

Dr. Sandi Prahara, S.T.,M.Si  
NIDN. 0929038602

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

Purwanto, S.I.P.,M.Si  
NIDN : 0926096601

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KECAMATAN KOTA TIMUR KOTA GORONTALO

Oleh:

LALA RAHMAWATY SYUKUR

NIM: S2120001

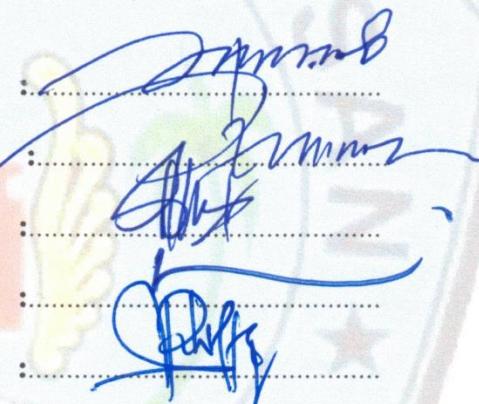
#### SKRIPSI

Skrripsi ini telah memenuhi syarat dan di setujui

Oleh tim penguji Pada Tanggal 06 Juni 2024

#### Komisi Penguji :

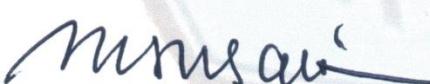
1. Dr. Bala Bakri, S.IP.,S.E.,S.Psi.,MM
2. Dr. Imran Kamaruddin, S.S.,M.I.Kom
3. Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP
4. Dr. Arman, S.Sos.,M.Si
5. Dr. Sandi Prahara, S.T.,M.Si



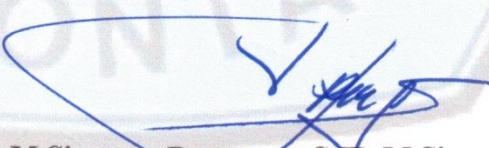
#### Mengetahui :

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan



Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si  
NIDN: 0913078602



Purwanto, S.I.P.,M.Si  
NIDN: 0926096601

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lala Rahmawaty Syukur

NIM : S2120001

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo” adalah benar-benar asli / merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Sarjana baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun Perguruan Tinggi lainnya.

1. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan piliak lain kecuali arahan dan saran pembimbing dan penguji pada saat ujian skripsi ini.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama dan pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Penyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan yang saya buat ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademika yang berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Gorontalo, Desember 2024

Yang Membuat Pernyataan



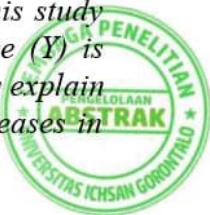
Lala Rahmawaty Syukur

## ***ABSTRACT***

### ***LALA RAHMAWATY SYUKUR. S2120001. THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON APPARATUS PERFORMANCE IN THE KOTA TIMUR SUBDISTRICT OF GORONTALO CITY***

*This study aims to find the effect of service quality on apparatus performance in the Kota Timur Subdistrict of Gorontalo City. It applies a quantitative approach with a survey method. The number of samples in this study employs 28 people. The data analysis method uses simple linear regression analysis. The results of this study indicate that the effect of service quality (X) on apparatus performance (Y) is 52.5%, while other factors unstudied have 47.5%. The results of this study explain the higher the service quality, the more the apparatus performance increases in Kota Timur Subdistrict Office of Gorontalo City.*

*Keywords:* *service quality, apparatus performance*



## **ABSTRAK**

### **LALA RAHMAWATY SYUKUR. S2120001. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KECAMATAN KOTA TIMUR KOTA GORONTALO**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 28 orang. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar 52,5%, sedangkan sisanya 47,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hasil penelitian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat pula kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kinerja pegawai



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

Bila kaum muda yang telah belajar di sekolah dan menganggap dirinya terlalu tinggi dan pintar untuk melebur dengan masyarakat yang berkerja dengan cangkul dan hanya memiliki cita-cita yang sederhana,maka lebih baik pendidikan itu tidak diberikan sama sekali.

(Tan malaka)

Percaya,tegas,penuh ilmu hingga matang jiwanya,serta percaya diri,tidak mudah takut,tabah menghadapi rintangan apapun.

(Ki Hajar Dewantara)

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan sebagai wujud kasih sayang dan ucapan terima kasih kepada :

1. *Kedua orang tuaku tercinta ( alm. Romi Syukur & Sarah Binongkan ) yang selalu memberikan dukungan dan support system terima kasih mendoakan saya hingga sampai di tahap ini.*
2. *Keluarga tercinta yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil sehingga saya mendapatkan gelar sarjana.*
3. *Kepada bapak/ibu dosen pengajar dan pembimbing di lingkungan UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO yang telah belajar dan membimbing saya sampai studi selesai, semoga ALLAH S.W.T. membalas kebaikan bapak ibu dosen.*
4. *Almamater dan civitas akademik di UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO.*
5. *Kepada teman-teman sengkatan Jurusan ilmu pemerintahan fakultas ilmu sosial dan ilmu poltik.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang maha kuasa sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo”**. Penelitian ini di susun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi strata S1 Di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Penulis mengucapkan Terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu dan bekerja sama dalam menyelesaian penelitian ini penulis ucapan kepada :

1. Kepada kedua Orang Tua saya (Romy Syukur) dan (Sarah Binongan) yang telah banyak berkorban selalu memberi dukungan, semangat , motivasi dalam menuntut ilmu dan doa yang mengiringi setiap langkah penulis dalam menuntut ilmu mencapai kesuksesan.
2. Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
3. Bapak Dr. Arman, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan masukan maupun saran dan juga meluangkan waktu dan tenaga sehingga penelitian ini telah diselesaikan.
4. Ibu Sandi Prahara, S.T., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan dan arahan dan juga nasihat kepada penulis dalam menyelesaikan Penelitian ini.

5. Bapak Hasan Bau, S.E., M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan masukan maupun saran dan juga meluangkan waktu dan tenaga sehingga penelitian ini telah diselesaikan.
6. Bapak Dr. Mochammad Sakir, S.Sos, S.I.Pem., M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.
7. Bapak Purwanto, S.I.P., M.Si Selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan, dan Seluruh Staf Dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo,
8. Seluruh keluargaku tercinta yang selalu memberikan semangat, doa dan bantuan kepada penulis selama penyusunan sampai pelaksanaan ujian penelitian ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa/ mahasiswi Ilmu Pemerintahan angkatan 2020 yang tidak bisa saya sebut satu persatu Terima Kasih atas kerja sama dan kebersamaan kalian.

Akhir kata dari penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang selalu membantu dan apabila ada yang tidak disebutkan penulis mohon maaf, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan penelitian ini semoga amal dan kebaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala.

Gorontalo, November 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO ERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Pelayanan Publik.....	5
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	9
2.2 Kinerja Pegawai .....	11
2.2.1 Indikator Kinerja Pegawai .....	12

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi .....	13
2.3 Kerangka Konseptual.....	14
2.4 Hipotesis .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Objek Penelitian.....	16
3.2 Desain Penelitian .....	16
3.3 Definisi Operasionalisasi Variabel .....	16
3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	17
3.5 Jenis Data.....	19
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.7 Teknik Analisis Data.....	21
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>26</b>

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas itu yang disebut pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur (Mutiafера, 2017).

Pelayanan pada umumnya juga faktor utama pada tercapainya cita-cita perusahaan/instansi, terutama pada saat menentukan kualitas jasa. Oleh sebab itu pelayanan umum pada pemerintahan ialah bukti nyata dari fungsi aparatur Negara dalam melakukan pengabdian terhadap masyarakat juga negara. Kegiatan utama sebuah pelayanan umum/publik adalah untuk memenuhi keperluan suatu warga negara atas keinginan memiliki suatu barang atau jasa serta layanan administrasi yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat secara umum. (Marlina, 2020).

Kecamatan merupakan instansi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara maksimal, oleh karena itu pemerintah pusat membuat suatu program nasional yang ditujukan kepada kecamatan untuk melayani masyarakat. Kecamatan Kota Timur merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Gorontalo. Salah satu instansi pemerintah yang memberikan jasa

pelayanan yaitu kantor camat kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo. Memberikan berbagai pelayanan yang diinginkan masyarakat, baik pengurusan surat kematian, dan administrasi surat-surat dan lain sebagainya. Berikut tabel 1. daftar pegawai yang ada di Kantor Camat Kota Timur Kota Gorontalo:

**Tabel 1. Daftar Pegawai Kecamatan KotaTimur Kota Gorontalo.**

Keterangan	ASN	TPKD	Jumlah
Kec. Heledulaa Selatan	5	4	9
Kec. Heledulaa Utara	6	4	10
Kec. Padebuolo	4	4	8
Kec. Tamalate	5	4	9
Kec. Ipilo	7	5	12
Kec. Moodu	7	2	9
Aparat kantor camat	14	15	29
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>38</b>	<b>86</b>

Sumber: Kantor Camat Kota Timur, 2023

Dapat dilihat pada tabel 1. diatas bahwa jumlah pegawai kecamatan kota timur berjumlah 86 orang. Berdasarkan hal tersebut masyarakat sangat mengharapkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan tentunya. Berikut data penduduk Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo:

**Tabel 2. Data Penduduk Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo tahun 2022**

Kelompok umur	Jumlah penduduk		
	laki-laki	Perempuan	Jumlah
15-64 tahun	9.576	9.532	19.108

Sumber: BPS Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo, 2023

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat dari jumlah penduduk Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo sebanyak 19.108 orang dengan kelompok umur produktif, diperoleh dari 6 kelurahan di kantor camat Kota Timur yang terdiri dari kelurahan heledulaa

utara, heledulaa selatan, ipilo, moodu, padebuolo dan tamalate. Data tersebut diatas akan dipergunakan untuk pengambilan sampel penelitian.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dilapangan terdapat bahwa kantor camat kecamatan kota timur kota gorontalo masalah yang terjadi tidak terlalu banyak, seperti beberapa masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai, salah satunya pegawai yang lambat melayani masyarakat sehingga mengakibatkan proses pelayanan yang begitu lama, waktu pelayanan terkadang ada yang kurang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Ada juga dokumen yang harus ditanda-tangani oleh pejabat (camat), pejabat yang menandatangani misalkan camat tidak berada ditempat ketika camat tidak berada ditempat ada penunjukan pelaksanaan harian camat akan tetapi terkadang ada dokumen-dokumen yang sifatnya prinsip yang tidak bisa di delegasikan kepelaksanaan harian, untuk penandatanganan harus camat yang menandatangani itu sehingga terkesan lambat.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat permasalahan tersebut kedalam skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan pada penelitian ini yaitu seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini memiliki manfaat terutama bagi mahasiswa, universitas, dan bagi organisasi.

1. Bagi mahasiswa, hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dengan melakukan penelitian secara langsung mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo.
2. Bagi universitas, hasil penelitian ini dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan penelitian bagi mahasiswa peneliti selanjunya.
3. Bagi organisasi, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Kantor camat kecamatan kota timur kota gorontalo dalam jasa pelayanan masyarakat, mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai bagi kantor camat, sehingga dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan masukan yang lebih baik dimasa yang akan datang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, pembentukan budaya secara internal, maupun melakukan komunikasi terhadap pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Pelayanan yang diberikan bersangkutan segala usaha yang telah dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan (Mustanir, 2022:11).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang- undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik akan berakibat rusaknya tatanan hukum dan aturan yang menjadi prasyarat bagi suatu kedaulatan negara. Peraturan dan keteraturan (rule and order) menjadi modal dasar bagi terbangunnya demokrasi dan keadilan dalam masyarakat (Kamarudin, 2019:21).

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau

rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Hayat, 2017).

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik (Mahmudi, 2010) yaitu :

- a. Transparansi, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional, yaitu pemberian pelayan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Di dunia pemerintahan, pelayanan publik kepada masyarakat atau publik oleh aparatur pemerintah merupakan bentuk pelaksanaan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat juga perlu untuk terus ditingkatkan kualitasnya. Masyarakat semakin menyadari bahwa mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat. Sebaliknya bagi aparatur pemerintah yang berfungsi memberikan pelayanan yang berkualitas dan pengayoman terhadap masyarakat merupakan kewajiban bagi segenap aparatur pemerintahan. Dengan demikian, tidak ada jalan lain bagi aparatur pemerintah, kecuali harus benar-benar berupaya memperbaiki kualitas pelayanan publik sesuai dengan tuntutan masyarakat tersebut (Mustanir, 2022).

### **2.1.1 Kualitas Pelayanan**

Menurut Utami (2010:291) kualitas layanan juga merupakan konstruk yang kompleks, dan paling diinvestigasikan pada disiplin ilmu pemasaran. Kualitas dapat dipandang secara luas sebagai keunggulan atau keistimewaan dan dapat didefinisikan

sebagai penyampaian layanan yang relative istimewa atau superior terhadap harapan pelanggan, berarti bahwa kualitas layanan adalah perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dan transfer jasa.

Menurut buku fichri alfisyahri, dkk., 2023:20 kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari terdapat suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Dalam buku Noviana Diah (2018:29) kualitas pelayanan adalah suatu cara paling umum digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan suatu perusahaan. konsep ini dikembangkan oleh parasuraman yang didasarkan atas evaluasi komparatif antara harapan pelanggan tentang pelayanan dan persepsi mereka tentang layanan yang diterima dari perusahaan (kotler dan keller, 2012).

Menurut Hardiansyah (2011:11) dalam buku Muspiha, (2023:111) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik dari itu beberapa barang atau jasa dari satu kepada pihak lain.

Dalam memberikan kualitas pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip unuk mewujudkan, ada 6 pokok prinsip pokok dalam kualitas-kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan chandra (2016:141), yaitu kepemimpinan strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.

## **2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Dalam buku Hassel (2005:223) jika berbicara mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan suatu birokrasi pemerintah, maka akan muncul begitu banyak faktor yang mempengaruhinya, baik yang bersifat internal organisasi maupun yang bersifat eksternal organisasi. Dwiyanto et al. (2000) mengidentifikasi faktor internalnya antara lain kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem intensif, maupun semangat kerja sama. sedangkan faktor eksternalnya antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial-ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi LSM (lembaga swadaya masyarakat).

## **2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan**

Indikator Kualitas pelayanan terdapat lima dimensi diantaranya (Bharmawan, 2022: 59) :

1. *Tangible* (berwujud) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan. hal yang meliputi fasilitas fisik seperti gedung gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawai.
2. *Reliability* (reliabilitas) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu,

pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpati dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas memberikan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang memberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. setiap perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan,memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## 2.2 Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasikan kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perusahaan atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan dampak negatif dari suatu kebijakan operasional (Rismawati dan Mattalata, 2018: 2).

Pegawai merupakan unsur aparatur Negara yang melaksanakan pemerintahan dan pembangunan dalam usaha mencapai tujuan nasional seperti yang disyaratkan dalam UU Aparatur Sipil Negara No. 5 tahun 2014. Dengan demikian pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam kegiatan pemerintahan, dalam hal ini mempunyai peran penting untuk melakukan pelayanan publik sehingga diharapkan mampu merespon aspirasi publik kedalam kegiatan dan program organisasi (Wahyuni, 2021:2)

Kinerja pegawai adalah erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu. Kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian dalam bekerja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh semangat kejanya (Ardial, 2018:24).

### **2.2.1 Indikator Kinerja Pegawai**

Dalam buku (Dewi Lodewijk, 2023:12), dengan peningkatan pekerjaan dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif, yang pada akhirnya sangat diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mengukur kinerja menurut Edy Sutrisno (2009:111) diperlukan salah satu indikator, yaitu sebagai berikut:

- 1. Kompetensi**

Kompetensi untuk melakukan tugas. Kompetensi seorang pegawai sangat ditentukan oleh keterampilan yang memiliki dan profesionalisme dalam bekerja.

- 2. Meningkatkan hasil yang dicapai**

Orang yang melakukannya dan yang menikmati hasil pekerjaannya bisa merasakan hasilnya.

3. Semangat kerja

Ini adalah upaya yang lebih baik dari kemarin. Metrik ini dapat dilihat dari profesionalismedan hasil yang dicapai suatu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.

4. Pengembangan diri

Selalu kembangkan diri anda untuk meningkatkan kemampuan kerja anda. Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan yang akan dihadapi.

5. Mutu

Selalu berusaha meningkatkan kualitas yang lebih baik dari sebelumnya. Kualitas merupakan hasil kerja dan dapat menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai.

6. Efisiensi

Perbandingan antara hasil yang dicapai dan keseluruhan sumber daya yang digunakan input dan output merupakan aspek produktivitas yang memiliki dampak signifikan terhadap karyawan.

### **2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Dalam buku (Dewi Lodewijk, 2023:11) menurut Razzu, Singleton, dan Mitchell, (2018) beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja:

1. Pelatihan

Pelatihan ditempat kerja dirancang untuk membekali karyawan dengan keterampilan dan cara yang benar dalam menggunakan peralatan kerja.

2. Kompetensi Mental dan Fisik Karyawan

Kondisi fisik dan mental karyawan sangat penting bagi organisasi Karena kondisi fisik dan mental karyawan sangat erat kaitannya dengan kinerja karyawan.

3. Komunikasi Organisasi

Hubungan antara atasan dan bawahan dapat mempengaruhi aktivitas sehari-hari. Bagaimana atasan memandang bawahan dan sejauh mana bawahan diikutsertakan dalam penetapan tujuan.

Secara teori terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang.

Menurut (Simanjuntak, 2005) kinerja dipengaruhi oleh:

1. Kualitas dan kemampuan pegawai
2. Sarana pendukung, dan
3. Supra sarana.

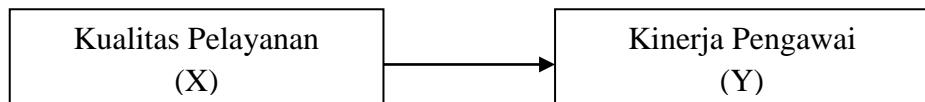
Menurut (Sedarmayanti, 2017) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja)
2. Pendidikan
3. Keterampilan
4. Manajemen kepemimpinan dan Kesempatan berprestasi.
5. Tingkat penghasilan

6. Gaji dan kesehatan,
7. Jaminan sosial
8. Iklim kerja
9. Sarana dan prasarana dan Teknologi.

### **2.3 Kerangka Konseptual**

Untuk melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo pada Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Kota Timur diantaranya yaitu dengan melihat hubungan sebab akibat dari variabel tersebut dimana suatu variabel dapat mempengaruhi variabel lain. Dimana variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan (X) yang dapat mempengaruhi variabel terikat yaitu Kinerja Pegawai (Y). analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier sederhana. Berikut ini kerangka konseptual dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



**Gambar 1. Kerangka Konseptual.**

### **2.4 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis atau anggapan dasar adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. menurut Wardani Kusuma (2020:15) bahwa hipotesis adalah suatu asumsi atau tanggapan atau

dugaan teoritis yang dapat di tolak atau tak ditolak secara empiris. Oleh kerena itu hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo (Studi Kasus Di Kantor Camat Kota Timur). Dalam pelaksanaan penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Oktober-bulan November 2023.

#### **3.2 Desain Penelitian**

Desain penelitian adalah strategi yang digunakan peneliti, sebelum melaksanakan penelitian harus disusun desain penelitian terlebih dahulu (Sanusi, 2017:13). Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif. metode deskriptif yaitu menggambarkan suatu kondisi atau fenomena. dalam buku ajat rukajat (2018:1) menurut nasir (2002:61) metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi,suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Penelitian ini menggunakan pendeakatan kuantitatif yaitu penelitian yang pemecahan masalahnya dengan berdasarkan angka- angka atau dapat diambil kesimpulan dan diberi saran-saran.

#### **3.3 Definisi Operasionalisasi Variabel**

Variabel pada penelitian ini terdiri dari 2 variabel, yakni satu variabel bebas serta satu variabel terikat. Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah

kualitas pelayanan sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kinerja pegawai.

**Tabel 3. Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	1. Tangible (Berwujud) 2. Reliability (Reliabilitas) 3. Responsiveness (Ketanggapan) 4. Assurance (Jaminan dan Kepastian) 5. Empaty (Empati)	Likert (Ordinal)
Kinerja Pegawai (Y)	1. Kompetensi 2. Meningkatkan hasil yang dicapai 3. Semangat kerja 4. Pengembangan diri 5. Mutu 6. Efisiensi	Likert (Ordinal)

### 3.4 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan gabungan seluruh elemen yang memiliki serangkaian karakteristik serupa untuk kepentingan riset serta sekumpulan unsur atau elemen yang menjadi obyek penelitian, dapat berupa lembaga,

individu, kelompok, dokumen, atau konsep (Rasyid, (2022). Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai/staff Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo sebanyak 28 orang.

Dalam penelitian ini menggunakan sampel yang diambil dari semua populasi. Semua elemen dari populasi memiliki peluang atau kesempatan yang sama dipilih menjadi sampel, teknik pemilihan sampel ini disebut sampel acak, sedangkan sampel terpilih disebut sampel acak sederhana yang tergolong ke dalam tipe sampel probabilitas. Sampel acak dipilih sedemikian rupa sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk berada di dalam sampel (Sugiyono, 2014). Karena ukuran populasinya diketahui maka sampel adalah keseluruhan dari populasi sebanyak 28 orang Pegawai di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo

### **3.5 Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder

#### **1. Data Primer**

Data primer atau data tangan pertama, adalah data yang diperoleh oleh peneliti langsung dari subjek atau dari responden penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data (Trygu, 2020:26) sedangkan menurut Sugiyono (2016:62) mengatakan bahwa data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang bersumber dari hasil wawancara langsung dengan masyarakat yang berkunjung di Kantor Kecamatan Kota Timur.

## **2. Data Sekunder**

Data sekunder sudah ada di database atau jenis penyimpanan lainnya tetapi diletakkan di sana untuk tujuan berbeda selain untuk penelitian. Data disebut sekunder karena penelitian sendiri tidak langsung mendapatkannya (Handayani, 2023:16). Data sekunder dalam penelitian yaitu data yang diperoleh dari sumber lain yang sudah ada sebelumnya dan diolah kemudian disajikan baik dalam berbagai bentuk antara lain laporan penelitian, jurnal-jurnal, buku-buku, kantor kecamatan kota timur dan BPS.

## **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Beberapa teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian, antara lain observasi, wawancara dan kusioner/angket:

### **1. Observasi**

Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung dilapangan terkait dengan penelitian yang berhubungan tentang Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kinerja pengawai di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo.

### **2. Wawancara**

Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah berkunjung di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo, dimana dimintai jawaban, pedapat dalam suatu permasalahan yang akan diteliti.

### 3. Kuesioner/Angket

Kusioner/ Angket dalam penelitian ini yakni dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun dalam sebuah lembaran dan dijawab secara tertulis yang berhubungan dengan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Kuisoner yang digunakan pada penelitian ini yaitu skala likert. Menurut Sugiyono (2012:134), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Rentang skala yang digunakan mulai dari sangat tidak setuju (STS) sampai dengan sangat setuju (SS). Adapun pilihan jawaban responden sebagai berikut :

1. Nilai STS mewakili jawaban sangat tidak setuju dengan skor 5
2. Nilai TS mewakili jawaban tidak setuju dengan skor 4
3. Nilai N mewakili jawaban netral dengan skor 3
4. Nilai S mewakili jawaban setuju dengan skor 2
5. Nilai SS mewakili jawaban sangat setuju dengan skor 1

### 3.7 Teknik Analisis Data

#### 1. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen termasuk salah satu bagian yang sangat penting, karena instrumen yang benar akan menghasilkan data yang akurat dan data yang akurat akan memberikan hasil riset yang mampu dipertanggung jawabkan. Uji ini dilakukan untuk menguji apakah sebuah instrumen itu baik atau tidak. Uji instrumen dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

### a. Uji Validitas

Uji validitas instrumen digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antar skor atau butir pertanyaan dengan skor variabel. Hal ini dapat dilakukan dengan cara uji signifikansi yang membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dalam degree of freedom (df) =  $n - k$ . Dalam hal ini adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah konstruk. Apabila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka hasilnya valid (Ghozali 2016:49).

Untuk menghitung tingkat validitas yaitu menggunakan Pearson Correlation Product Moment, sebagai berikut (J. dan Limakrisna 2012:97) :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N.\sum x^2 - (\sum x)^2)(N.\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

$r_{xy} = r$  hitung

$N$  = jumlah sampel

$\sum x^2$  = kuadrat faktor variabel X

$\sum y^2$  = kuadrat faktor variabel Y

$\sum xy$  = jumlah perkalian faktor korelasi variabel X dan Y

Jika  $r$  hitung  $>$  atau  $=$   $r$  tabel maka butir dikatakan valid. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka butir dikatakan tidak valid.

### b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiono (2010) Reliabilitas artinya data yang diperoleh konsisten atau stabil. Berdasarkan Uji reliabilitas adalah yang menunjukkan yang indeks sejauh dari suatu alat mana diukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Hubungan tersebut dinyatakan koefisien "r", koefisien r berkisar dari 0 sampai dengan 1 dan nilai  $>0,6$  artinya skor pertanyaan atau variabel tersebut adalah reliabel atau dapat dipercaya. Hal ini artinya data yang dipergunakan telah layak digunakan pada analisis berikutnya (Sugiono, 2004:137).

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas (Ghozali 2016:154) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dilihat dari normal probability plot yang membentuk suatu garis lurus diagonal, dan plotting data yang akan dibandingkan dengan garis diagonalnya. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal pada garis histogram maka hal tersebut menunjukan bahwa pola distribusi normal. Begitu pun sebaliknya data jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal pada grafik histogram maka dapat menunjukan pola distribusi tidak normal.

### b. Uji Linieritas

Pengujian linieritas bertujuan untuk memperlihatkan bahwa rata-rata yang diperoleh dari kelompok data sampel terletak dalam garis-garis lurus. Hal ini dapat

dimaksudkan apabila garis regresi antara variabel X serta Y berbentuk garis linier/tidak.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2013:139) Uji Heteroskedastisita, merupakan suatu metode untuk mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi. Plot grafik antara nilai yang diproyeksikan dan sisanya dapat digunakan untuk menentukan apakah ada atau tidak ada heteroskedastisitas. Kerangka analisisnya adalah sebagai berikut:

1. Jika muncul pola tertentu (bergelombang, lebar, lalu menyempit), terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika titik-titik berjarak sama di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak ada pola yang terlihat, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Regresi linier sederhana digunakan untuk menganalisis hubungan kasual satu variabel bebas terhadap satu variabel tergantung. Model yang digunakan untuk melakukan analisis regresi linier sederhana adalah sebagai berikut (Suliyanto, 2011) :

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y : Nilai yang di ramalkan

a : Konstanta/intercept

b : Koefisien regresi/slope

X : Variabel bebas

### a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Alat uji yang digunakan untuk mengukur seberapa baik model dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen adalah koefisien determinasi ( $R^2$ ). Koefisien determinasi memiliki nilai antara 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang rendah menunjukkan bahwa kapasitas variabel independen untuk menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai tertutup, di sisi lain, menunjukkan bahwa hampir semua data yang diperlukan untuk meramalkan variasi variabel dependen disediakan oleh variabel independen. Nilai Adjusted  $R^2$  adalah 0 jika hasil uji empiris untuk nilai Adjusted  $R^2$  negatif. Menurut matematika, jika  $R^2$  sama dengan 1, maka  $R^2$  yang disesuaikan sama dengan  $R^2$  dan jika  $R^2$  sama dengan 0, maka  $R^2$  yang disesuaikan sama dengan  $(1-k)/(n-k)$ . Adjusted  $R^2$  akan negatif jika k melebihi 1 (Ghozali, 2016:95-96).

### b. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji-t merupakan salah satu metode pengujian yang digunakan oleh Ghozali (2016) untuk menilai sejauh mana pengaruh individual variabel independen terhadap variasi variabel dependen. Tujuan utama dari uji statistik t adalah untuk mengukur seberapa besar satu variabel penjelas atau variabel dependen mempengaruhi yang lain. Tes dijalankan pada tingkat signifikansi 0,05 (atau 5%). Kriteria berikut harus dipenuhi agar hipotesis diterima atau ditolak: (Ghozali, 2016:97)

1. jika nilai signifikansinya  $> 0,05$ , maka hipotesisnya ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

2. jika nilai signifikansinya  $< 0,05$ , maka hipotesisnya diterima (koefisien regresi signifikan). Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Kecamatan Kota Timur**

##### **4.1.1 Profil Kecamatan Kota Timur**

Kecamatan Kota Timur lahir pada tanggal 11 Agustus 2003. Kecamatan ini terbentuk dari pemekaran Kecamatan Kota Selatan yang dilegitimasi melalui Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2003. Kecamatan Kota Timur sampai dengan tahun 2020 ini telah berusia 17 tahun. Dan di usianya yang relative muda ini telah banyak hasil-hasil pembangunan yang telah dicapai seiring dengan berbagai kebijakan pembangunan di wilayah kota Gorontalo. Secara Geografis Luas Wilayah Kecamatan Kota Timur sebesar 5,77 Km<sup>2</sup> atau 0,08% dari total luas wilayah Kota Gorontalo 64,79 Km<sup>2</sup>. Posisi Geografis berada dibagian Timur Kota Gorontalo yang berbatasan langsung dengan Kecamatan Kabilia Kabupaten Bone Bolango , Topografi Wilayahnya terdiri dari lahan persawahan, pemukiman penduduk dan sebagian wilayahnya kawasan perdagangan. Dibagian Timur Kecamatan Kota Timur berbatasan langsung dengan Kecamatan Kabilia Kabupaten Bone Bolango, dibagian Utara berbatasan langsung dengan Kelurahan Dembe Jaya Kecamatan Kota Utara, disebelah selatan berbatasan langsung dengan sungai bone sedangkan dan disebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Kota Selatan.

Kondisi yang melatar belakangi sehingga Kecamatan Kota Selatan dimekarkan menjadi 2 Kecamatan yaitu Kecamatan Kota Timur adalah dilihat

dari luas wilayah sebelumnya pada Tahun 2003 Jumlah Kelurahan yang ada sejumlah 21 kelurahan sehingga dari jumlah tersebut dianggap tidak memadai lagi Olehnya itu dibagi menjadi dua kecamatan yang masing-masing membawahi 10 Kelurahan di Kecamatan Kota Selatan dan 11 Kelurahan di Kecamatan Kota Timur, kemudian pada tahun 2011 Kecamatan Kota Timur dimekarkan lagi menjadi dua kecamatan yakni Kecamatan Dumbo Raya sehingga jumlah kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Kota Timur tinggal 6 Kelurahan yakni ; kelurahan Heledulaa Utara,Kelurahan Heledulaa Selatan, Kelurahan Ipilo, Kelurahan Padeboulo, kelurahan Tamalate, Kelurahan Moodu.

Adapun maksud dan tujuan pemekaran Kecamatan adalah dalam rangka Upaya Peningkatan dan Percepatan pelayanan kepada Masyarakat dibidang Pemerintahan,Pembangunan dan Kemasyarakatan, memperpendek rentang kendali pemerintahan, serta mempercepat penyebaran pemerataan hasil-hasil pembangunan guna peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Dengan adanya pemekaran Kecamatan yang baru maka di wilayah Kecamatan Kota Timur telah dibangun pula kantor pendukung operasional pemerintahan dibidang keamanan dan ketertiban masyarakat yaitu Polsek Kota Timur dan kantor Urusan Agama (KUA) yang membidangi urusan keagamaan dengan adanya dua kantor tersebut tentunya memudahkan untuk saling koordinasi antar Instansi.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Kota Timur**

##### **Visi Kecamatan Kota Timur**

“Terciptanya Pelayanan Terpadu dan Berkualitas”

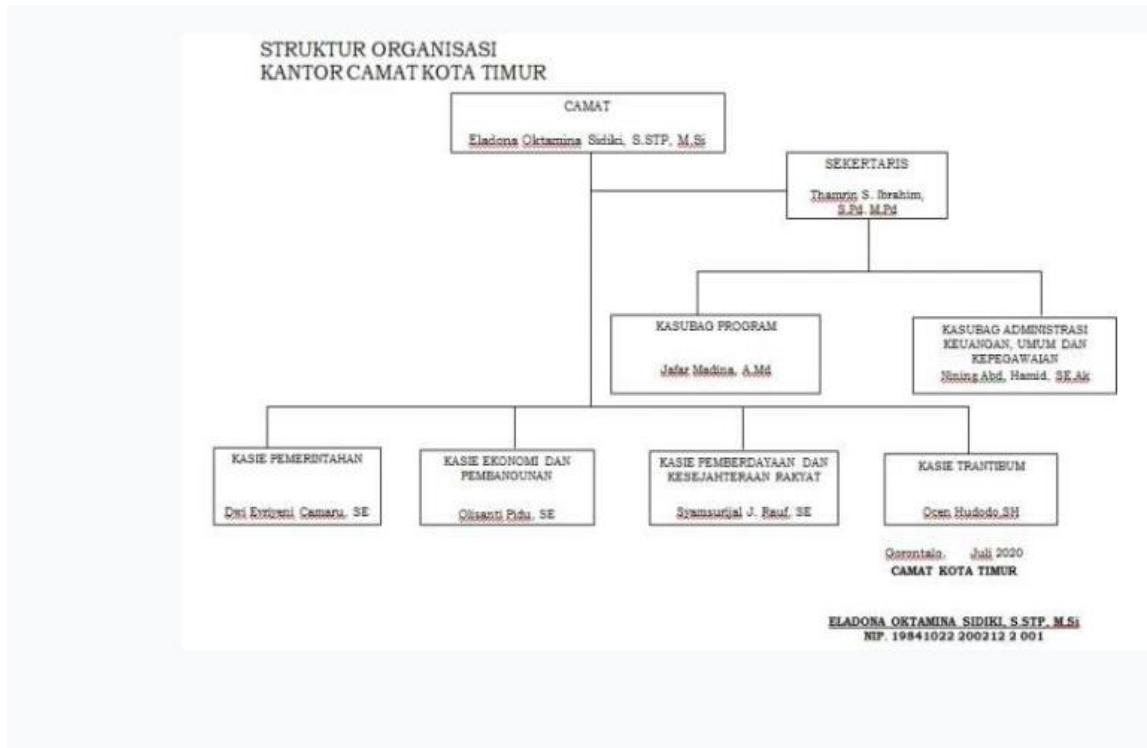
### **Misi Kecamatan Kota Timur**

1. Meningkatkan kualitas pelayanan terpadu dan penyelenggaraan tugas pemerintahan
2. Meningkatkan kualitas pelayanan terpadu dan penyelenggaraan tugas pembangunan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan terpadu dan penyelenggaraan tugas kemasyarakatan

### **Tujuan Kecamatan Kota Timur**

1. Mewujudkan kualitas pelayanan terpadu dan penyelenggaraan tugas di bidang pemerintahan
2. Mewujudkan kualitas pelayanan terpadu dan penyelenggaraan tugas di bidang pembangunan
3. Mewujudkan kualitas pelayanan terpadu dan penyelenggaraan tugas di bidang kemasyarakatan

#### 4.1.3 Visi dan Misi Kecamatan Kota Timur



#### 4.2 Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden dilokasi penelitian dihasilkan data primer yang didapatkan dengan daftar pertanyaan dalam bentuk kusioner yang telah dibagikan kepada para pegawai di dari 28 kuesioner yang telah dibagikan kepada para pegawai di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo dan hasilnya 28 kusioner juga kembali kepada peneliti. Tingkat pengembalian kuesioner yang telah diedarkan kepada responden penelitian diperoleh sebanyak 100%. Hasil ini dikarenakan pada saat penyebaran kusioner penelitian para pegawai di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo semua berada ditempat dalam melaksanakan tugasnya sebagai pegawai.

Berdasarkan data responden penelitian pada Tabel 4.1 Menyajikan beberapa informasi terkait obaservasi dilokasi penelitian. Informasi yang disajikan antara lain jenis kelamin perempuan lebih banyak dibanding responden laki-laki, dimana responden perempuan sebanyak 53,57% sedangkan responden laki-laki 46,42%. Berdasarkan klasifikasi tingkat pendidikan mayoritas tingkat pendidikan pegawai di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo mempunyai pendidikan S1 sebanyak 46,42 %, diikuti pendidikan SMA sebanyak 39,28, D3 sebanyak 7,14% , dan sisanya berpendidikan S2 sebanyak 3,57% dan SMP sebanyak 3,57%. Berdasarkan klasifikasi umur responden dilokasi penelitian sekitar 53,57% berumur 41-50 tahun, kemudian diikuti 25 % berumur 30-40 tahun, sedangkan sisanya 21,42 % berumur <50 tahun.

Tabel 4.1 Data Demografi Responden

Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
1. Laki-Laki	13	46,42%
2. Perempuan	15	53,57%
<b>Pendidikan</b>		
S2	1	3,57%
S1	13	46,42%
D3	2	7,14%
SMP	1	3,57%
SMA	11	39,28
<b>Umur</b>		
<30 tahun	6	21,42%
30-40 tahun	7	25%
41-50 tahun	15	53,57%

Sumber : Hasil olahan Penelitian

### **4.3 Hasil Penelitian**

Pada dasarnya penelitian kuantitatif menggunakan alat kuesioner dalam bentuk pertanyaan dalam menunjang pelaksanaan penelitian dilokasi. Oleh sebab itu, perlu diuji validitas dan reliabilitas data yang digunakan untuk mengetahui pakan instrument kuesioner yang kita gunakan dan disebarluaskan kepada para responden dapat mengukur variabel yang akan diteliti. Uji validitas dan reliabilitas data ini dilakukan dengan cara menghitung masing-masing pertanyaan dan skor total yang dihasilkan dalam satu data. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas data penelitian yang dihasilkan .

#### **4.3.1 Uji Validitas Data Responden Penelitian**

Data yang diperoleh dalam penelitian ditabulasi terlebih dahulu lalu kemudian data tersebut diolah menggunakan *software* SPSS 21 untuk pengujian validitas dan reliabilitas data yang dihasilkan dilokasi penelitian. Hasil uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program *software* SPSS 21 hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefesien korelasi *pearson moment* untuk setiap butir instrument pertanyaan dari responden yang tertuang dalam bentuk alat bantu kuesioner pertanyaan dengan variabel Kualitas Pelayanan (variable X) terhadap Kinerja Pegawai (variabel Y) adalah signifikan, dimana hasil signifikansinya sebesar 0,05 dengan demikian data tersebut dapat dinterpretasikan bahwa setiap variabel Kualitas Pelayanan (variable X) terhadap Kinerja Pegawai (variabel Y) tersebut Valid. Oleh sebab itu, secara ringkas hasil uji validitas data intrumen Kualitas Pelayanan (variable X) terhadap Kinerja Pegawai (variabel Y) dapat dilihat pada Tabel 4.2 dan 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrument Kualitas Pelayanan (X)

No. Item	R <sub>xy</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,413	0,388	Valid
2	0,660	0,388	Valid
3	0,598	0,388	Valid
4	0,591	0,388	Valid
5	0,589	0,388	Valid
6	0,552	0,388	Valid
7	0,598	0,388	Valid
8	0,522	0,388	Valid
9	0,541	0,388	Valid
10	0,408	0,388	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrument Kualitas Pelayanan (Y)

No. Item	R <sub>xy</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,520	0,388	Valid
2	0,727	0,388	Valid
3	0,824	0,388	Valid
4	0,633	0,388	Valid
5	0,653	0,388	Valid
6	0,696	0,388	Valid
7	0,805	0,388	Valid
8	0,671	0,388	Valid
9	0,492	0,388	Valid
10	0,434	0,388	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Hasil analisis data yang didapatkan dari uji validitas instrument data penelitian pada Tabel 4.2 dan 4.3 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dapa instrument pertanyaan pada kuesioner padapenelitian (1-10) dan (1-10) mengenai isntrumen variabel Kualitas Pelayanan (variable X) terhadap Kinerja Pegawai (variabel Y) dianggap Valid karena hasil item kuesioner menunjukkan bahwa t hitung>t table.

Hasil ini menunjukkan bahwa pengujian item kuesioner variabel Kualitas Pelayanan

(variable X) terhadap Kinerja Pegawai (variabel Y) dinyatakan valid dan dapat dilakukan untuk pengujian Reliabilitas yang dapat menunjukkan bahwa data tersebut konsisten dan dapat dipercaya serta menghasilkan data yang sama pula dalam penelitian ini.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas Data Responden

Uji reliabilitas dalam hal ini mengacu pada nilai *Alpha* yang dihasilkan dalam output program SPSS 21 seperti halnya pada uji statistic lainnya. Hasil uji reliabilitas atau *Alpha Cronbach* berpedoman pada dasar pengambilan keputusan yang ditentukan.

Perhitungan nilai reliabilitas data penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu teknik *split-half spearmean brown* pada prinsipnya dilakukan menjadikan belahan butir-butir soal pervariabel lalu menghubungkan dua belahan tersebut dengan menggunakan rumus korelasi *spearmean brown*. Jika hasil nilai korelasinya di atas  $>0,50$  maka nilai kerelasinya dinyatakan reliabel, kemudian angkanya tersebut disesuaikan dengan nilai r-tabel sehingga didapatkan angka reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas terhadap Kualitas Pelayanan (variable X) terhadap Kinerja Pegawai (variabel Y) dari masing-masing variabel dapat dilihat dari Tabel 4.4 dan 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X)

No. Item	R <sub>xy</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,721	0,388	Reliabel
2	0,663	0,388	Reliabel
3	0,676	0,388	Reliabel
4	0,678	0,388	Reliabel
5	0,687	0,388	Reliabel

6	0,686	0,388	Reliabel
7	0,676	0,388	Reliabel
8	0,694	0,388	Reliabel
9	0,699	0,388	Reliabel
10	0,718	0,388	Reliabel

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Berdasarkan uji analisis reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 pada Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas (ri) dari instrument pertanyaan Kualitas Pelayanan (X) bedasarkan nilai *Alpha cronbach*  $0,713 > 0,388$  ( $r$ -tabel) maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan yang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan Kualitas Pelayanan (X) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian dan dapat dilanjutkan dengan uji instrument pertanyaan selanjutnya.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Kinerja Pegawai (Y)

No. Item	R <sub>xy</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,844	0,388	Reliabel
2	0,809	0,388	Reliabel
3	0,798	0,388	Reliabel
4	0,820	0,388	Reliabel
5	0,818	0,388	Reliabel
6	0,813	0,388	Reliabel
7	0,801	0,388	Reliabel
8	0,820	0,388	Reliabel
9	0,836	0,388	Reliabel
10	0,835	0,388	Reliabel
11	0,844	0,388	Reliabel

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Data uji analisis reliabilitas Instrument Kinerja Pegawai (Y) dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 pada Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas (ri) dari instrument pertanyaan Kualitas Pelayanan (Y)

bedasarkan nilai *Alpha cronbach*  $0,835 > 0,388$  (r-tabel) maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan yang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan Kinerja Pegawai (Y) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian dan dapat dilanjutkan dengan uji instrument pertanyaan selanjutnya.

#### **4.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan (X) dan Kinerja Pegawai (Y)**

Berdasarkan analisis statistik untuk mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan (variable X) terhadap Kinerja Pegawai (variabel Y) di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo dari hasil analisis statistik dengan menggunakan bantuan *software SPSS* versi 21.

Hasil analisis uji koresi dihasilkan bahwa Kualitas Pelayanan (variable X) terhadap Kinerja Pegawai (variabel Y) ditujukan pada Tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.6 Korelasi Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

		Correlations	
		Kualitas Pelayanan	Kinerja Pegawai
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,657**
	Sig. (2-tailed)		,016
	N	28	28
	Bias	0	,003
	Bootstrap <sup>c</sup>	0	,200
	95% Confidence Interval	Lower	1
Kinerja Pegawai		Upper	,217
	Pearson Correlation		,360
	Sig. (2-tailed)	,657**	1
	N	,016	
	Bootstrap <sup>c</sup>	28	28
	Bias	,003	0

	Std. Error		,200	0
	95% Confidence Interval	Lower	,217	1
		Upper	,360	1

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

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

c. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples

Berdasarkan hasil uji korelasi ditemukan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara variabel bahwa Kualitas Pelayanan (variable X) terhadap Kinerja Pegawai (variabel Y) dengan nilai  $r=0,657$ ;  $P<0,001$  karena r hitung atau *pearson correlation* dalam uji statistic bernilai positif artinya bahwa semakin tinggi nilai Kualitas Pelayanan (variable X) maka akan semakin tinggi pula nilai Kinerja Pegawai (variabel Y) di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo.

#### 4.3.4 Uji Hipotesis Menggunakan Regresi Sederhana

##### 4.3.4.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan uji analisis regresi sederhana antara variabel Kualitas Pelayanan (variable X) terhadap Kinerja Pegawai (variabel Y) di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo ditujuan pada Tabel 4.7 sebagai berikut :

**Model Summary**

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,657 <sup>a</sup>	,525	,413	3,643

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	8,686	1	8,686	,655	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	345,028	26	13,270		
Total	353,714	27			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	37,007	10,256		3,608	,001
	,481	,224	,657		

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Hasil uji analisis regresi liner ditemukan bahwa nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X)  $0,000 < 0,005$  maka disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y) ( $H_1$  diterima). Hasil nilai Tabel *Model Summary* dari hasil analisis menggunakan SPSS 21 diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,525 maka memiliki arti bahwa sumbangannya variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) sebesar 52,5% sedangkan sisanya 47,5 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

#### 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antar variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) dengan nilai  $r=0,657$ ;  $P<0,001$  karena nilai r-hitung atau *pearson correlation* dalam uji statistik bernilai positif artinya

bahwa semakin tinggi nilai variabel Kualitas Pelayanan (X) maka akan semakin tinggi pula nilai Kinerja Pegawai (Y) di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo. Hasil nilai Tabel *Model Summary* dari hasil analisis menggunakan SPSS 21 diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,525 maka memiliki arti bahwa sumbangannya variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) sebesar 52,5% sedangkan sisanya 47,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hasil ini tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) ini memberi arti bahwa Kualitas Pelayanan sangat menuntukan bagi Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo.

Hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai sangat penting bagi suatu instansi pemerintahan karena terpenuhinya kepuasan masyarakat berarti instansi telah memberikan kualitas pelayanan dan pegawai telah memiliki kinerja yang baik sesuai yang diharapkan masyarakat. Suatu pelayanan dari instansi dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan kata lain pegawai memiliki kinerja yang maksimal. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, instansi harus berorientasi kepada kinerja pegawainya. Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyngkut pemenuhan suatu hal yang me-lekat pada setiap orang baik secara pribadi ataupun kelompok yang dilakukan secara Pelayanan merupakan suatu tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan,

tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Hal ini terjadi komunikasi batin antara kedua pihak dan kepuasan yang diperoleh tergantung pada situasi saat ter-jadinya interaksinya pelayanan tersebut. Artinya, dengan menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi dapat menanamkan pola kerja yang berkualitas, berkuantitas, pengetahuan, keandalan, kehadiran serta mampu bekerja sama yang baik dalam bekerja yang dapat memebentuk kinerja individu.

Hasil analisis data di atas menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan kinerja pegawai maka kepuasan masyarakat Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo juga semakin meningkat. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Raharjo and Riono (2022); Pramularso (2020); dan Irawan and Maher Laksono (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

## **BAB V**

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan Hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dikemukkan sebelumnya, maka dapat di simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) sebesar 52,5% sedangkan sisanya 47,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hasil penelitian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka akan semakin meningkat pula Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo. Dilihat dari segi dalam penerapan implementasi Kualitas Pelayanan dalam Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo, kualitas pelayanan sudah cukup baik, karena sebagian besar pegawai yang sesuai harapan karena berbagai hal, salah satunya karena adanya kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

### **5.1 Saran**

Berdasarkan pada kesimpulan yang dihasilkan tersebut, ditarik kesimpulan bahwa :

1. Melaksanakan program-program dengan baik yang akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sehingga dapat menciptakan Kinerja Pegawai tetap berjalan dengan baik.
2. Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan memiliki kemampuan fungsional pelayanan di Kantor

Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo. Selain itu pengalaman dan telah sering melakukan pelatihan (diklat).

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alfisyahri, Fichri., Fadli, Ahmad., Sihombing, H, Ester., Septiani, Rosita., dan Chaniag, Sabaruddin. 2023. *Relevansi Antara Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Produk Dengan Tarif (Biaya Tol) Sebagai Alternatif Pendukung Untuk Kepuasan Pengguna Jalan Tol.* Jakarta: Adab CV Adanu Abimata.
- Ardial. 2018. *Fungsi Organisasi Komunikasi: Studi Kasus Tentang Fungsi Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai.* Medan: Lembaga Penelitian Dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- Badan Pusat Statistika Kecamatan Kota Timur. 2023. Kota Gorontalo dalam angka 2022. Kota Gorontalo.
- Bharmawan, Agus Surya. 2022. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Scopindo Media Pustaka.
- Dapua, Muspiha. 2023. *Platform Digiras: Harga, Kualitas Pelayanan & Kepuasaan Pelanggan.* Jakarta: rena cipta mandiri.
- Fandy,Tjiptono., dan Gregorius, Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21. 7* ed. Jakarta: Erlangga.

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*. 8 ed. Semarang: Universitas Diponegoro.

Handayani, titi, Luh. 2023. *Buku Ajar Implementasi Teknik (Penelitian Kesehatan)*. Jakarta: Pt. Scifintech Andrew Wijaya.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

J., Supranto, dan Nandan Limakrisna. 2012. *Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah Untuk Menyusun Skripsi, tesis, dan disertasi*. 3 ed. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Kamaruddin, Selang, Jamaluddin, dan Mustanir. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: CV Qiara Media.

Marlina, Misa. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Camat Sei Beduk)*. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora. Universitas Putera Batam.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yokyakarta: Penerbit UUP STIM YKPN.

Mutanir, Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*. Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media.

Mutiafера, G. N., & Sutirman, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-SI*, 6(3), 261-271.

- Rismawati, Mattalata. 2018. *Evaluasi kinerja penilaian kinerja atas dasar prestasi kerja berorientasi kedepan*. Penerbit Celebes media perkasa
- Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitative Research Approach*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sanusi, A. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suhartanto, Dwi. *Indeks kepuasan publik dan kinerja birokrasi pemerintahan, jurnal ilmu pemerintahan widyapraja Vol.XXXI No. 1 Tahun 2005*. Jakarta: institut pemerintahan dalam negeri, hlm. 14.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Trygu. (2020). *Studi Literature Problem Based Learning untuk Masalah Motivasi bagi Siswa Dalam Belajar*. Indonesia: Guepedia.
- Utami, Cristinna Widya. 2010. *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*.
- Wardani, Kusuma, Dian. 2020. *Pengujian Hipotesis (Deskriptif, Komparatif dan Asosiatif)*. Penerbit: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.

Wahyuni, Ni Wayan Sri Asih, Sitiawari, Ni Wayan dan Sera, I Made. 2021. *Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.

Sedarmayanti. (2017). Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, Dan Produktivitas Kerja. In Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, Dan Produktivitas Kerja.

Simanjuntak, P. J. (2005). Manajemen dan Evaluasi Kinerja. In FE UI Lodewijk, Yogosara, P, Dewi. 2023. Harmonisasi *Karakteristik Pemimpin dan Kinerja Pegawai Dalam Organisasi*. Penerbit: Deepublish.

## KUESIONER PENELITIAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KECAMATAN KOTA TIMUR KOTA GORONTALO

---

---

#### I. Identitas Responden

Nama Responden : .....

Usia : .....

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan (coret  
yang tidak perlu)

Pendidikan Terakhir : .....

Masa Kerja : .....

Jabatan : .....

Usia : .....

< 30 tahun  30-40 tahun  41-50 tahun  >50 tahun

#### II. Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda checklist ( ✓ ) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat anda alami sebagai tenaga kerja pada komponen- komponen variabel. Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagaimana berikut:

**SS** = Apabila jawaban tersebut menurut anda sangat setuju.

**S** = Apabila jawaban tersebut menurut anda setuju.

**KTS** = Apabila jawaban tersebut menurut anda kurang setuju

**TS** = Apabila jawaban tersebut menurut anda tidak setuju.

**STS** = Apabila jawaban tersebut menurut anda sangat tidak setuju.

2. Diharapkan untuk tidak menjawab lebih dari satu pilihan jawaban.
3. Atas partisipasi anda, saya ucapkan terima kasih.

## PERYATAAN

No.	Variabel Kualitas Pelayanan (X)	Skor Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
	<b>Tangible</b>					
1	Perlengkapan penerangan lampu dalam ruangan sudah baik dan memadai					
2	Jumlah unit komputer yang tersedia saat ini sudah cukup memadai untuk mendukung aktivitas kerja					
	<b>Reliability</b>					
3	Hubungan antara sesama rekan kerja membantu saudara dalam bekerja dan menjalankan tugas-tugas di lingkungan di Kantor Kecamatan					
4	Hubungan antara sesama rekan kerja saling terbuka dalam berkomunikasi bila ada permasalahan atau konflik di lingkungan kerja di Kantor Kecamatan					
	<b>Responsivess</b>					
5	Pimpinan memiliki hubungan yang baik dengan semua pegawai tanpa membeda-bedakan status kepegawaian					
6	Pimpinan dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif bersama bawahan					
	<b>Assurance</b>					
7	Pelayanan yang cepat bagi pelanggan di Kantor Kecamatan					
8	Petugas memiliki pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan					
	<b>Empaty</b>					
9	Sikap pegawai menghormati pelanggan yang melakukan pelayanan					
10	Petugas membantu pelanggan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan					

No.	Variabel Kinerja Pegawai (Y)	Skor Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
	<b>Kompetensi</b>					
1	Pengalaman kerja yang saya miliki, membantu mengurangi kesalahan yang saya lakukan pada saat bekerja					
2	Saya paham dengan pekerjaan yang saya jalani karena sesuai pendidikan yang pernah saya pelajari.					
	<b>Semangat Kerja</b>					
3	Pegawai profesional dalam menyelesaikan pekerjaan					
4	Pegawai merasa puas dengan hasil pekerjaan yang saya kerjakan					
	<b>Pengembangan Diri</b>					
5	Saya sebagai pegawai selalu mengikuti pelatihan-pelatihan yang diberikan oleh institusi untuk meningkatkan kinerja					
6	Institusi secara rutin melakukan pengembangan karyawan untuk meningkatkan kinerja					
	<b>Mutu</b>					
7	Pimpinan memiliki komitmen yang tinggi dalam penerapan sistem manajemen mutu semua pegawai					
8	Keterlibatan semua pegawai diwajibkan dalam penerapan sistem manajemen mutu					
	<b>Meningkatkan Hasil Yang dicapai</b>					
9	Pegawai lebih giat karena mendapat hasil yang sesuai dan yang dibutuhkan					
10	Pegawai memiliki peluang untuk meningkatkan potensi yang dimilikinya					

**TABULASI DATA VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X)**

<b>RESPONDEN</b>	<b>X1</b>	<b>X2</b>	<b>X3</b>	<b>X4</b>	<b>X5</b>	<b>X6</b>	<b>X7</b>	<b>X8</b>	<b>X9</b>	<b>X10</b>	<b>Total</b>
1	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	44
2	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	44
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	39
5	5	4	5	4	3	5	5	5	3	4	43
6	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	45
7	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	44
8	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	43
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
10	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
11	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	45
12	4	5	3	5	5	5	3	4	5	5	44
13	5	5	5	5	2	5	5	5	2	4	43
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
17	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	45
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
19	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	45
20	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42
21	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	47
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	46
24	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	46
25	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49

**TABULASI DATA VARIABEL KINERJA PEGAWAI (Y)**

<b>RESPONDEN</b>	<b>Y1</b>	<b>Y2</b>	<b>Y3</b>	<b>Y4</b>	<b>Y5</b>	<b>Y6</b>	<b>Y7</b>	<b>Y8</b>	<b>Y9</b>	<b>Y10</b>	<b>Total</b>
1	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	47
2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	39
6	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	46
7	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44
8	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
9	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	44
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
11	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	44
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	46
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
19	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
20	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	42
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
22	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
25	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	46
26	2	4	4	5	5	4	4	2	4	5	39
27	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48
28	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48

## DATA FREKUENSI KUALITAS PELAYANAN (X)

**Correlations**

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Total_Skor
Item_1	Pearson Correlation	1	,127	,254	,158	,098	,000	,254	,229	-,049	-,316	,413*
	Sig. (2-tailed)		,520	,192	,422	,620	1,000	,192	,240	,803	,101	,015
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Item_2	Pearson Correlation	,127	1	,323	,502**	,187	,708**	,323	-,015	,238	,221	,660**
	Sig. (2-tailed)	,520		,094	,006	,341	,000	,094	,941	,223	,259	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Item_3	Pearson Correlation	,254	,323	1	,361	-,075	,277	1,000**	,393*	-,025	-,201	,598**
	Sig. (2-tailed)	,192	,094		,059	,706	,153	,000	,038	,899	,306	,001
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Item_4	Pearson Correlation	,158	,502**	,361	1	,155	,230	,361	,326	,234	-,050	,591**
	Sig. (2-tailed)	,422	,006	,059		,431	,239	,059	,090	,231	,801	,001
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Item_5	Pearson Correlation	,098	,187	-,075	,155	1	,036	-,075	,169	,832**	,481**	,589**
	Sig. (2-tailed)	,620	,341	,706	,431		,857	,706	,391	,000	,010	,001
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Item_6	Pearson Correlation	,000	,708**	,277	,230	,036	1	,277	,250	,012	,230	,552**
	Sig. (2-tailed)	1,000	,000	,153	,239	,857		,153	,199	,952	,239	,002
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Item_7	Pearson Correlation	,254	,323	1,000**	,361	-,075	,277	1	,393*	-,025	-,201	,598**
	Sig. (2-tailed)	,192	,094	,000	,059	,706	,153		,038	,899	,306	,001
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28

	Pearson Correlation	,229	-,015	,393*	,326	,169	,250	,393*	1	-,023	,073	,522**
Item_8	Sig. (2-tailed)	,240	,941	,038	,090	,391	,199	,038		,909	,714	,004
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	-,049	,238	-,025	,234	,832**	,012	-,025	-,023	1	,343	,541**
Item_9	Sig. (2-tailed)	,803	,223	,899	,231	,000	,952	,899	,909		,074	,003
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	-,316	,221	-,201	-,050	,481**	,230	-,201	,073	,343	1	,408*
Item_10	Sig. (2-tailed)	,101	,259	,306	,801	,010	,239	,306	,714	,074		,011
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,313	,660**	,598**	,591**	,589**	,552**	,598**	,522**	,541**	,308	1
Total_Sk or	Sig. (2-tailed)	,105	,000	,001	,001	,001	,002	,001	,004	,003	,111	
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28

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

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

### **UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN (X)**

No. Item	R <sub>xy</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,413	0,388	Valid
2	0,660	0,388	Valid
3	0,598	0,388	Valid
4	0,591	0,388	Valid
5	0,589	0,388	Valid
6	0,552	0,388	Valid
7	0,598	0,388	Valid
8	0,522	0,388	Valid
9	0,541	0,388	Valid
10	0,408	0,388	Valid

## DATA RELIABITAS KUALITAS PELAYANAN (X)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	28	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	28	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,713	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	41,25	9,083	,157	,721
Item_2	41,18	7,782	,536	,663
Item_3	41,18	8,004	,460	,676
Item_4	41,04	8,332	,482	,678
Item_5	41,32	7,634	,400	,687
Item_6	41,04	8,110	,396	,686
Item_7	41,18	8,004	,460	,676
Item_8	41,18	8,152	,351	,694
Item_9	41,36	7,868	,342	,699
Item_10	41,04	9,147	,167	,718

## DATA FREKUENSI KINERJA PEGAWAI (Y)

**Correlations**

	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Total_Skor
	Pearson Correlation	1	,088	,398*	,114	,063	,315	,400*	,721**	-,031	-,104
Item_1	Sig. (2-tailed)		,657	,036	,564	,749	,103	,035	,000	,874	,599
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,088	1	,378*	,672**	,560**	,697**	,451*	,360	,278	,307
Item_2	Sig. (2-tailed)	,657		,047	,000	,002	,000	,016	,060	,152	,112
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,398*	,378*	1	,508**	,508**	,474*	,804**	,510**	,442*	,348
Item_3	Sig. (2-tailed)	,036	,047		,006	,006	,011	,000	,006	,019	,069
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,114	,672**	,508**	1	,581**	,502**	,297	,220	,048	,221
Item_4	Sig. (2-tailed)	,564	,000	,006		,001	,006	,125	,260	,808	,258
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,063	,560**	,508**	,581**	1	,341	,483**	,324	,176	,243
Item_5	Sig. (2-tailed)	,749	,002	,006	,001		,075	,009	,093	,369	,212
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,315	,697**	,474*	,502**	,341	1	,624**	,258	,319	,055
Item_6	Sig. (2-tailed)	,103	,000	,011	,006	,075		,000	,185	,098	,781
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,400*	,451*	,804**	,297	,483**	,624**	1	,433*	,503**	,293
Item_7	Sig. (2-tailed)	,035	,016	,000	,125	,009	,000		,021	,006	,131
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,721**	,360	,510**	,220	,324	,258	,433*	1	,064	,089
Item_8	Sig. (2-tailed)	,000	,060	,006	,260	,093	,185	,021		,745	,653
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Item_9	Pearson Correlation	-,031	,278	,442*	,048	,176	,319	,503**	,064	1	,648**
											,492**

	Sig. (2-tailed)	,874	,152	,019	,808	,369	,098	,006	,745		,000	,008
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	-,104	,307	,348	,221	,243	,055	,293	,089	,648**	1	,434*
Item_10	Sig. (2-tailed)	,599	,112	,069	,258	,212	,781	,131	,653	,000		,021
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Pearson Correlation	,520**	,727**	,824**	,633**	,653**	,696**	,805**	,671**	,492**	,434*	1
Total_Skor	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,008	,021	
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28

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

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

### UJI VALIDITAS KINERJA PEGAWAI (Y)

No. Item	R <sub>xy</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	<b>0,520</b>	<b>0,388</b>	<b>Valid</b>
2	<b>0,727</b>	<b>0,388</b>	<b>Valid</b>
3	<b>0,824</b>	<b>0,388</b>	<b>Valid</b>
4	<b>0,633</b>	<b>0,388</b>	<b>Valid</b>
5	<b>0,653</b>	<b>0,388</b>	<b>Valid</b>
6	<b>0,696</b>	<b>0,388</b>	<b>Valid</b>
7	<b>0,805</b>	<b>0,388</b>	<b>Valid</b>
8	<b>0,671</b>	<b>0,388</b>	<b>Valid</b>
9	<b>0,492</b>	<b>0,388</b>	<b>Valid</b>
10	<b>0,434</b>	<b>0,388</b>	<b>Valid</b>

## DATA RELIABITAS KINERJA PEGAWAI (Y)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	28	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	28	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,835	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	40,93	10,884	,349	,844
Item_2	40,79	10,397	,637	,809
Item_3	40,79	10,323	,770	,798
Item_4	40,71	10,804	,523	,820
Item_5	40,86	10,720	,547	,818
Item_6	40,57	10,995	,621	,813
Item_7	40,68	10,448	,748	,801
Item_8	41,00	10,148	,538	,820
Item_9	40,75	11,380	,357	,836
Item_10	40,50	11,963	,333	,835

## KORELASI KUALITAS PELAYANAN (X) TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Y)

**Correlations**

		Kualitas Pelayanan	Kinerja Pegawai
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,657**
	Sig. (2-tailed)		,016
	N	28	28
Bootstrap <sup>c</sup>	Bias	0	,003
	Std. Error	0	,200
	95% Confidence Interval	Lower Upper	,217 ,360
Kinerja Pegawai	Pearson Correlation	,657**	1
	Sig. (2-tailed)	,016	
	N	28	28
Bootstrap <sup>c</sup>	Bias	,003	0
	Std. Error	,200	0
	95% Confidence Interval	Lower Upper	,217 ,360

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

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

c. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples

## ANALISIS REGRESI SEDERHANA

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,657 <sup>a</sup>	,525	,413	3,643

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	8,686	1	8,686	,655	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	345,028	26	13,270		
Total	353,714	27			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	37,007	10,256		3,608	,001
Kualitas Pelayanan	,481	,224	,657	,809	,426

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

**Bootstrap for Coefficients**

Model	B	Bootstrap <sup>a</sup>				
		Bias	Std. Error	Sig. (2-tailed)	95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
1 (Constant)	37,007	,608	11,260	,009	13,982	57,380
Kualitas Pelayanan	,481	,513	,244	,077	,262	,680

a. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples



# PEMERINTAH KOTA GORONTALO

## KECAMATAN KOTA TIMUR

Jln.Taman Bunga Kel. Moodu Kec. Kota Timur Kota Gorontalo

### SURAT IZIN

Nomor : 800/Sekr/Kotim/204/V/2024

Berdasarkan surat permohonan dari Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo Nomor : 4835/PIP/LEMLIT-UNISAN/XI/2023 Tanggal 15 November 2023 Perihal Permohonan Izin Penelitian, dimana permohonan tersebut telah mendapat Surat Keterangan Advis dari Badan Kesbangpol Kota Gorontalo Nomor: 070/KesbangPol/508 tanggal 20 Mei 2024 dan Surat Rekomendasi Penelitian dari DPMPTSP Kota Gorontalo Nomor: 503/DPMPTSP/RIP/355/V/2024 tanggal 20 Mei 2024, maka diberikan izin kepada :

**Nama : Lala Rahmawaty Syukur**

**NIM : S2120001**

**Fakultas : Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Politik**

**Program Studi : Ilmu Pemerintahan**

Untuk melaksanakan penelitian dengan Judul Skripsi "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo**".

Dengan ketentuan :

1. Dalam melaksanakan penelitian dan pengambilan data, agar tetap memperhatikan adat istiadat yang berlaku di masyarakat.
2. Tidak melaksanakan kegiatan atau wawancara/diskusi yang bermuatan politik.
3. Melaporkan hasil penelitian dan pengambilan data kepada Camat Kota Timur melalui Sekretaris Camat.

Demikian surat keterangan ini diberikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 22 Mei 2024

**Plh. CAMAT KOTA TIMUR**





## **PEMERINTAH KOTA GORONTALO KECAMATAN KOTA TIMUR**

Jln. Taman Bunga Kel. Moodu Kec. Kota Timur Kota Gorontalo

---

### **SURAT KETERANGAN**

Nomor : 800/Sekr/Kotim/208/V/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini, dengan ini menerangkan kepada:

**Nama : Lala Rahmawaty Syukur**

**NIM : S2120001**

**Fakultas : Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Politik**

**Program Studi : Ilmu Pemerintahan**

Benar-benar telah melaksanakan penelitian dengan Judul Skripsi "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo*".

Demikian surat keterangan ini diberikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 22 Mei 2024

a.n. **CAMAT KOTA TIMUR  
SEKRETARIS**

**TAMRIN S. IBRAHIM**  
Pembina  
NIP. 198305142006041015



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001  
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp ( 0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

Nomor : 078/FISIP-UNISAN/S-BP/VI/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Purwanto, S.I.P.,M.Si  
NIDN : 0926096601  
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : LALA RAHMAWATY SYUKUR  
NIM : S2120001  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Di Gorontalo

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **28 %** berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Dekan,

**Dr. Mohammad Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si**  
NIDN. 0913027101

Gorontalo, 15 Juni 2024  
Tim Verifikasi,

**Purwanto, S.I.P.,M.Si**  
NIDN. 0926096601

Terlampir :  
Hasil Pengecekan Turnitin  
DF

PAPER NAME

**SKRIPSI LALA SYUKUR (1).docx**

AUTHOR

**LALA RAHMAWATY SYUKUR**

WORD COUNT

**9748 Words**

CHARACTER COUNT

**56945 Characters**

PAGE COUNT

**63 Pages**

FILE SIZE

**606.5KB**

SUBMISSION DATE

**Jun 1, 2024 11:21 PM GMT+7**

REPORT DATE

**Jun 1, 2024 11:22 PM GMT+7**

### ● 28% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 27% Internet database
- Crossref database
- 2% Submitted Works database
- 11% Publications database
- Crossref Posted Content database

### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Cited material
- Quoted material
- Small Matches (Less than 30 words)

## ● 28% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 27% Internet database
- Crossref database
- 2% Submitted Works database
- 11% Publications database
- Crossref Posted Content database

---

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<b>repository.ar-raniry.ac.id</b>	3%
	Internet	
2	<b>123dok.com</b>	3%
	Internet	
3	<b>repository.upbatam.ac.id</b>	2%
	Internet	
4	<b>journal-stiayappimakassar.ac.id</b>	2%
	Internet	
5	<b>kec-kotatimur.gorontalokota.go.id</b>	2%
	Internet	
6	<b>dilibadmin.unismuh.ac.id</b>	1%
	Internet	
7	<b>repository.uinjambi.ac.id</b>	1%
	Internet	
8	<b>eprints.iain-surakarta.ac.id</b>	1%
	Internet	

9	repository.radenfatah.ac.id Internet	1%
10	repository.upm.ac.id Internet	<1%
11	e-jurnal.nobel.ac.id Internet	<1%
12	ejournal.uhn.ac.id Internet	<1%
13	publikasi.mercubuana.ac.id Internet	<1%
14	Tititn Kartini, Silvi Aulia, Ardiansyah Ardiansyah. "Pengaruh Kualitas Pe... Crossref	<1%
15	repository.iainpalopo.ac.id Internet	<1%
16	ejurnal.ubharajaya.ac.id Internet	<1%
17	id.123dok.com Internet	<1%
18	docobook.com Internet	<1%
19	scribd.com Internet	<1%
20	ejournal.ahmaddahlan.ac.id Internet	<1%

- 21 repository.radenintan.ac.id <1%  
Internet
- 22 repository.unpas.ac.id <1%  
Internet
- 23 core.ac.uk <1%  
Internet
- 24 e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id <1%  
Internet
- 25 jurnal.ulb.ac.id <1%  
Internet
- 26 Abdul Azis, Rizky Novebriansyah. "DIALOG IDENTITAS DIRI REMAJA M... <1%  
Crossref

## **Daftar Riwayat Hidup**



**Nama : Lala Rahmawaty Syukur**

**Nim :S2120001**

**Jurusan :Ilmu Pemerintahan**

**Fakultas :Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

**TTL :Gorontalo,07 Desember 2001**

**Jenis Kelamin :Perempuan**

**Agama :Islam**

**Status Perkawinan :Belum Kawin**

### **Alamat**

**Kelurahan :Padebuolo**

**Kecamatan :Kota Timur**

**Provinsi :Gorontalo**

### **Data Keluarga**

**Ayah :Romy Syukur**

**Ibu :Sarah Bninongkan**

### **Pendidikan**

**SD 2013**

**SMP 2016**

**SMA 2019**

**Perguruan Tinggi Universitas Ichsan Gorontalo**

**No Hp 082154361952**