

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar” yang ditulis oleh Dwi Lailatul Azizah, NIM 12402173005, dan di bimbing oleh bapak Dr. H. Ahmad Muhtadi Anshor, M. Ag.

kinerja pegawai sebagai pegawai pemerintah, dimana pegawai pemerintah itu sebuah asset utama yang mempunyai peran yang sangat penting dalam berhasilnya mencapai tujuan organisasi atau lembaga. Karena pemerintah itu hakikatnya sebagai *public service*. Jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan pasti muncul adanya keluhan kualitas pelayanan dari masyarakat yang dilayani baik secara langsung maupun tidak langsung.

Masyarakat banyak yang menyoroti tentang kualitas pelayanan yang ada di kantor lembaga pelayanan masyarakat karena lembaga pelayanan masyarakat salah satu alat atau fasilitas untuk meningkatkan atau memperbaiki kehidupan masyarakat. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan kanigoro kecamatan kanigoro kabupaten blitar.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan menggunakan metode analisis kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan rumus *slovin*. Teknik analisi data yang digunakan ialah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier sederhana dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan kanigoro kecamatan kanigoro kabupaten blitar. Besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diperoleh ialah sebesar 41,8%. Dan berikut hasil persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh :

$$Y = 21.220 + 0,664X$$

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

## ***ABSTRACT***

*Thesis with the title "The Influence of Employee Performance on Service Quality at Kanigoro Village Office, Kanigoro District, Blitar Regency" written by Dwi Lailatul Azizah, NIM 12402173005, and supervised by Dr. H. Ahmad Muhtadi Anshor, M. Ag.*

*Performance of employees as government employees, where government employees are a major asset that has a very important role in the success of achieving organizational or institutional goals. Because the government is essentially a public service. If the service provided is unsatisfactory, there must be complaints about the quality of service from the community being served either directly or indirectly.*

*Many people highlight the quality of services in the offices of community service institutions because community service institutions are one of the tools or facilities to improve or improve people's lives. So this study aims to determine whether there is a significant effect of employee performance variables on service quality at the Kanigoro sub-district office, Kanigoro district, Blitar district.*

*This study uses associative research using quantitative analysis methods. The technique used in sampling is the slovin formula. The data analysis technique used is validity test, reliability test, classical assumption test, simple linear regression test and t test.*

*The results showed that employee performance had a positive and significant effect on service quality at the Kanigoro sub-district office, Kanigoro district, Blitar district. The influence of employee performance on the quality of service obtained is 41.8%. And here are the results of the simple linear regression equation obtained:*

$$Y = 21.220 + 0,664X$$

*Keywords: Employee Performance, Service Quality*