

ABSTRAK

SITI FATIMAH, NPM : 202207426. Judul **“PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**. Dibimbing oleh Bapak Dr. Irza Setiawan, S.Sos.,M.AP sebagai pembimbing I dan Bapak Djayeng Turano, Gunade, S.Sos.,M.AP sebagai pembimbing II

Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan permasalahannya adalah Kurang maksimalnya kinerja pegawai, Tidak berjalannya dengan baik waktu proses administrasi pelayanan dan Jumlah petugas yang melayani tidak seimbang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dan seberapa besar Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 650 orang yang menggunakan rumus slovin dengan sampel sebanyak 87 orang. Kemudian peneliti melakukan Uji Validitas dan Reliabilitas, digunakan dengan metode statistik aplikasi SPSS 20. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji t, Koefisien Determinasi, Uji Normalitas dan Uji Linieritas.

Hasil dari penelitian terdapat pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Hulu Sungai Utara berpengaruh signifikan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan uji t variabel kualitas pelayanan nilai t hitung 25.763 lebih besar dari t tabel 1.988. Maka hipotesis diterima, artinya ada pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi dihasilkan nilai R^2 (R Square) adalah sebesar 0,450 hal ini berarti kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kinerja pegawai hanya sebesar 45.0% dan sisanya 53,9% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini

Disarankan kepada Kepala Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Hulu Sungai Utara Utara untuk lebih meningkatkan disiplin yang tinggi serta termotivasi untuk memaksimalkan segala kemampuannya dan bertanggung jawab, sehingga produktifitas kerja akan meningkat. Pegawai Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk meningkatkan kualitas kerja pada setiap tugas yang diberikan oleh instansi, seperti setiap pegawai masing-masing mampu dalam menjalankan tugas sesuai kemampuannya.