

ABSTRACT

This study aims to analyze and test the influence between competence variable, leadership and quality of service to the performance of employees in the district office Semarang west of Semarang city. This study used purposive sampling with 112 people as respondents. Data collection by spreading questionnaires and documentation. Analisis data using SPSS 22 software with multiple linear regression test and path analysis show that employee performance can be improved by improving competence, leadership and service quality. Competence has a significant positive effect on service quality and has a significant positive effect on employee performance. While leadership has a significant positive effect on service quality and employee performance. Service quality has a significant positive effect on employee performance. So in this study competence, leadership and service quality have a significant positive effect on employee performance.

Keywords: competence, leadership, service quality and employee performance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh antara variabel kompetensi, kepemimpinan dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan 112 orang sebagai responden. Pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan software SPSS 22 dengan uji regresi linier berganda dan analisis jalur menunjukkan bahwa kinerja pegawai dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kompetensi, kepemimpinan dan kualitas pelayanan. Kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan dan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Jadi dalam penelitian ini kompetensi, kepemimpinan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

Kata kunci : kompetensi, kepemimpinan, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.

INTISARI

Penelitian ini membahas upaya peningkatan kinerja pegawai dalam sebuah organisasi dengan berbasis kompetensi dan kepemimpinan, terhadap kualitas pelayanan. Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu. Kompetensi menjadi salahsatu acuan untuk membentuk kepemimpinan yang baik. Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok ke arah tercapainya suatu tujuan. Dengan adanya kepemimpinan yang bagus dapat meningkatkan kualitas pelayanan, dan meningkatkan kinerja pegawai juga. Kinerja (*performance*) merupakan perilaku organisasional yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau penyampaian jasa. Berdasarkan kajian teori yang mendalam dan kritis, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “1. Bagaimana Kompetensi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan?, 2. Bagaimana Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan, 3. Bagaimana Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja pegawai di Kantor Kelurahan, 4. Bagaimana Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja pegawai di Kelurahan, 5. Bagaimana Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja pegawai di Kelurahan?”. Obyek penelitian ini adalah pegawai di Kelurahan Kecamatan Semarang Barat. Pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner. Data kemudian dianalisis dengan menggunakan SPSS 22 dan hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan, semakin tinggi kompetensi kerja maka kualitas pelayanan semakin meningkat. Kepemimpinan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan, semakin bagus kepemimpinan maka semakin bagus kualitas pelayanan. Kompetensi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin tinggi kompetensi maka semakin tinggi kinerja pegawai. Kepemimpinan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Semakin bagus kepemimpinannya maka semakin meningkat kinerja pegawai. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kinerja pegawai.

