

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KABUPATEN BONE BOLANGO**

OLEH
PUTRI PRATIWI LATIEF
NIM : 931 416 036

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Yanti Aneta, S.Pd, M.Si
NIP. 197807042005012003



Valentina Monoarfa, SE., MM
NIP. 196907102008122001

Mengetahui:
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.Si
NIP. 19830716 200912 1 006

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE BOLANGO





Oleh
Putri Pratiwi Latief
NIM. 931416036

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Jumat, 01 Oktober 2021

Waktu : 10:00:00

Penguji

- | | | |
|----|---|---|
| 1. | Dr. HELDY VANNI ALAM, S.Pd., M.Si
NIP.197604302001122002 | 1.....
 |
| 2. | IRWAN YANTU, S.Pd., M.Si
NIP.197310202003121001 | 2.....
 |
| 3. | Dr. YANTI ANETA, S.Pd, M.Si
NIP.197807042005012003 | 3.....
 |
| 4. | VALENTINA MONOARFA, SE., MM
NIP.196907102008122001 | 4.....
 |

Mengetahui:

Dekan FAKULTAS EKONOMI

Dr. MUHAMMAD AMIR ARHAM, M.E.
NIP. 197207252006041002



ABSTRAK

Putri Pratiwi Latief. 931 416 036. 2021. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango*. Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, di bawah bimbingan Ibu Dr. Yanti Aneta, S.Pd, M.Si selaku pembimbing 1 dan Ibu Valentina Monoarfa, SE., MM selaku pembimbing 2.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuesioner. Adapun jumlah sampel sebanyak 139 orang yang terdiri atas 39 orang pegawai dan 100 orang masyarakat. Analisis data dalam penelitian ini yakni analisis kuantitatif inferensial regresi sederhana.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango dengan nilai koefisien determinasi sebesar 52,90% Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango dipengaruhi oleh kompetensi Pegawai. Adapun pengaruh dari variabel lain terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebesar 47,10% yakni variabel penggunaan sistem informasi, kerja sama antar organisasi sektor publik, kapasitas organisasi, regulasi kebaruan layanan publik dan komitmen kerja pelaksana kebijakan pelayanan publik. Hasil positif menunjukkan bahwa kompetensi Pegawai yang semakin baik dan konsisten dioptimalkan maka akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango.

Kata Kunci: Pelayanan, Kompetensi

ABSTRACT

Putri Pratiwi Latief. 931 416 036. 2021. *The Influence of Employee Competencies on Service Quality at Department of Population and Civil Registration of Bone Bolango Regency.* Undergraduate Thesis, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Dr. Yanti Aneta, S.Pd, M.Si, and the co-supervisor is Valentina Monoarfa, SE., MM.

The research aimed to determine the influence of employee competencies on service quality at the Department of Population and Civil Registration of Bone Bolango Regency. Data collection in this research was done through the distribution of questionnaires. The numbers of samples were 139 people consisted of 39 employees and 100 nonemployees. At the same time, data analysis of this research employed quantitative inferential analysis with simple regression.

The research finding disclosed that the employee competencies positively and significantly influence the service quality at the Department of Population and Civil Registration of Bone Bolango Regency with the value of the coefficient of determination was 52.90%. This meant that the service quality at the Department of Population and Civil Registration of Bone Bolango Regency was influenced by employee competencies. In comparison, the remaining 47.10% was influenced by other variables, such as the use of information systems, cooperation among public sector organizations, organizational capacity, regulation of public service renewal, work commitment of the implementer of public service policies. This positive result indicated that employee competencies that are getting better and consistently optimized would improve the service quality at the Department of Population and Civil Registration of Bone Bolango Regency.

Keywords: Service, Competence

