

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PUTRA RUMBIA
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH LAMPUNG**

TESIS



**OLEH
FERRI IRAWAN
NPM. 21710010**

**MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023



**PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PUTRA RUMBIA
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH LAMPUNG**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar
Program Magister Manajemen**

**FERRI IRAWAN
NPM. 21710010**

**MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**

ABSTRAK

Ferri Irawan. 2022. *Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung*. Tesis. Magister Manajemen. Program Pascasarjana. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. Suharto, S.E., M.M. (2) Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.

Kata kunci: Kompetensi pegawai, Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Publik.

Kualitas pelayanan publik adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan yang berpengaruh pada kemampuan untuk mencapai mutu yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, peningkatan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor-faktor kompetensi dan kinerja pegawai. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis: (1) Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung; (2) Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung; dan (3) Pengaruh kompetensi dan kinerja pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung.

Populasi sebanyak 20.377 dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang diambil menggunakan rumus Slovin. Pengambilan data ini dengan kuisioner dan menggunakan regresi sebagai alat bantu penelitian. Hasil analisis yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung. Hal ini dapat diterangkan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 24,220 + 0,842 X_1$. Dari hasil penelitian tersebut diketahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 38,5%; (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung. Hal ini dapat diterangkan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 23,370 + 0,660 X_2$. Dari hasil penelitian tersebut diketahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 37,3%; dan (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi dan kinerja pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung. Hal ini dapat diterangkan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 22,553 + 0,516 X_1 + 0,285 X_2$. Dari hasil penelitian tersebut diketahui pengaruh kompetensi dan kinerja pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 39,7%. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin baik kompetensi dan kinerja pegawai maka akan semakin baik pula kontribusi terhadap kualitas pelayanan publik.

Simpulan dari hasil penelitian ini adalah kompetensi dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung.

ABSTRACT

Ferri Irawan. 2022. *The effect of employee competence and performance on the Quality of Public Services at District Office Putra Rumbia, Lampung Tengah Regency, Lampung*. Thesis. Postgraduate Program Master of Management, Muhammadiyah University of Metro. Advisor (1) Dr. Suharto, S.E., M.M. Advisor (2) Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.

Keywords: *employee's competence, performance, and quality of public services*

Public services is the actions or activities offered that affect the ability to achieve the best quality to meet customer needs, improving the quality of service is influenced by factors of employee's competence and performance. The purpose of this research is to analyze: (1) the influence of employee's competence on the quality of public services at District Office Putra Rumbia, Lampung Tengah Regency, Lampung, (2) the influence of employee's performance on the quality of public services at District Office Putra Rumbia, Lampung Tengah Regency, Lampung; and (3) the influence of employee's competence and performance simultaneously on the quality of public services.

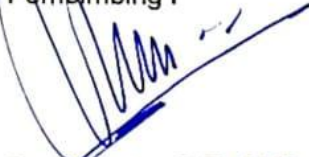
The population of 20.377 with the sample used as much as 100 respondents taken using Slovin formula. Taking this data with questionnaires and using regression as a research tool. The results of the analysis obtained in this study as follows: (1) There is a positive and significant influence of employee's competence on the quality of public services at District Office Putra Rumbia, Lampung Tengah Regency, Lampung. This can be explained by the regression equation $\hat{Y} = 24,220 + 0,842 X_1$. From the result of the research, it is known that the influence of employee's competence on the quality of public service is 38,5%; (2) There is positive and significant influence of employee's performance on the quality of public services at District Office Putra Rumbia, Lampung Tengah Regency, Lampung. This can be explained by the regression equation $Y = 23,370 + 0,660 X_2$. From the result of this research, it is known that the influence of employee's performance on the quality of public service is 37,3%; and (3) There is positive and significant influence of of employee's competence and performance simultaneously on the quality of public services at District Office Putra Rumbia, Lampung Tengah Regency, Lampung. This can be explained by the regression equation $\hat{Y} = 22,553 + 0,516 X_1 + 0,285 X_2$. From the result of the research, it is known that the influence of employee's competence and performance simultaneously on the quality of public service is 39,7%. The results of this study indicate that as better as the employee's competence and performance will increase the contribution of the quality of public services.

Conclusions from the results of this study is the competence and performance of employees are influential on the quality of public services at Putra Rumbia District Office, Lampung Tengah Regency, Lampung.

PERSETUJUAN

Tesis oleh **FERRI IRAWAN** ini,
Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji,

Metro, 11 April 2023
Pembimbing I



Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN 0228035801

Pembimbing II



Dr. Febryanto, S.E., M.M.
NIDN 0223027901

Ketua Program Studi



Dr. Deny Edy Widodo, S.E., M.M.
NIDN 0414087802

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung.

Nama : Ferri Irawan

NPM : 21710010

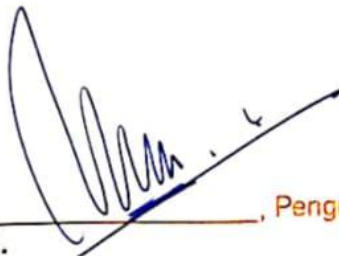
Prodi : Magister Manajemen

Tesis oleh **FERRI IRAWAN** ini,

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

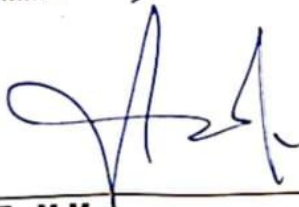
Pada tanggal 13 April 2023

Tim Penguji



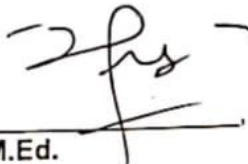
Penguji I

Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN 0228035801



Penguji II

Dr. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN 0223027901



Penguji Utama

Dr. Ihsan Dacholfany, M.Ed.
NIDN 0229077501

Mengetahui
Direktur



Dr. Agus Sutanto, M.Si
NIP. 19620827 198803 1 001

MOTTO

عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ
مَنْ خَرَجَ فِي طَلَبِ الْعِلْمِ فَهُوَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ حَتَّى يَرْجِعَ

Artinya: “Dari Anas bin Malik, Rasulullah SAW bersabda: Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah sampai dia Kembali (pulang)”

(HR Ibnu Majah)

Tuntutlah Ilmu Setinggi yang Kita Bisa dan Mampu untuk Meraihnya, dan Jangan Pernah Menyerah, “Tetap Semangat!”

(Ferri Irawan)

PERSEMBAHAN

Rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan tepat waktu. Tesis ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orangtuaku yang telah mendidik, merawat dan menyanggiku dengan penuh kasih sayang yang tidak akan terganti, senantiasa memberi keteduhan dalam hidupku dan tidak henti-hentinya selalu memberikan do'a serta dukungan tanpa lelah demi keberhasilan studiku.
2. Istri dan anak-anakku yang selalu mendukung dan memberikan motivasi serta mendoakanku.
3. Saudara-saudaraku, paman, kakak ipar, adik ipar dan Keponakan yang selama ini turut memberikan dukungan.
4. Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro, Ketua Program Studi, Dosen Pembimbing Akademik, dan Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan, serta seluruh Staf yang saya banggakan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “*Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung*”. Shalawat serta Salam disampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga mendapatkan syafa’at-Nya di hari akhir nanti.

Penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Dr. H. Agus Sutanto, M.Si., Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. Deny Edy Widodo, S.E., M.M Ketua Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro
4. Dr. Suharto, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun tesis ini.
5. Dr. Febriyanto, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun tesis ini.
6. Seluruh rekan-rekan Pascasarjana Magister Manajemen angkatan 2021 yang telah berjuang bersama selama kuliah.

Penulis menyadari betul bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam melaksanakan penelitian ini oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat bermanfaat dimasa yang akan datang.

Metro, 31 Desember 2022
Penulis,



FERRI RAWAN
NPM. 21710010

SURAT PERNYATAAN

Menyatakan bahwa tesis dengan Judul “**PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PUTRA RUMBIA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH LAMPUNG**” karya saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan Gelar Akademik Magister Manajemen dan akan mempertanggung jawabkannya secara hukum.

Demikian surat pertanyaan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 7 Januari 2023
Yang membuat pernyataan,



Ferri Irawan
NPM. 21710010

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 58/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

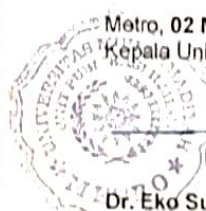
Nama : FERRI IRAWAN
NPM : 21710010
Jenis Dokumen : TESIS

Judul:

PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PUTRA RUMBIA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH LAMPUNG

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamspaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 02 Mei 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

amat

Ki Hajar Dewantara No 116
ngmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
ampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
Email: help@upi.ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
PERSETUJUAN	vi
PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
SURAT PERNYATAAN.....	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>).....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	9
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	9
B. Kompetensi	11
1. Pengertian Kompetensi	11
2. Karakteristik Kompetensi Pegawai	12
3. Indikator variabel kompetensi pegawai.....	13
C. Kinerja Pegawai	14
1. Definisi Kinerja	14
2. Dimensi yang menunjang kinerja.....	15
D. Kualitas Layanan	16
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	16

2. Asas-Asas Pelayanan	17
3. Standar Pelayanan Publik	17
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	18
5. Indikator Kualitas Pelayanan	19
E. Penelitian Relevan	22
F. Kerangka Pemikiran	23
G. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Desain Penelitian	26
B. Tahapan Penelitian	26
1. Teknik Sampling.....	26
2. Tahapan.....	28
C. Definisi Operasional Variabel	29
1. Variabel Terikat (<i>Dependen Variable</i>).....	29
2. Variabel bebas (<i>Independen Variable</i>)	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Instrumen Penelitian.....	31
1. Uji Validitas Instrumen.....	32
2. Uji Reliabilitas Instrumen	32
F. Teknik Analisis Data	33
1. Statistik Deskriptif.....	33
2. Uji Asumsi Klasik.....	33
3. Uji Hipotesis	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum.....	36
B. Hasil Uji Coba Kuisisioner	39
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas.....	41
C. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	42
1. Data Kompetensi Pegawai (X_1)	43
2. Data Kinerja Pegawai (X_2)	44
3. Data Kualitas Pelayanan (Y)	45
D. Analisis Data	48
1. Uji Asumsi Klasik.....	48

2. Uji Hipotesis	50
E. Pembahasan	58
1. Pengaruh Kompetensi Pegawai (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)	58
2. Pengaruh Kinerja Pegawai (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) .	60
3. Pengaruh Kompetensi Pegawai (X_1) dan Kinerja Pegawai (X_2) Secara Simultan terhadap Kualitas Pelayanan (Y)	61
F. Keterbatasan Penelitian	62
BAB V PENUTUP	64
A. Simpulan	64
B. Saran	64
DAFTAR LITERATUR.....	65
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Kependudukan Kecamatan Putra Rumbia.....	27
2. Sebaran Anggota Sampel Penelitian	28
3. Variabel Dependen: Kualitas Layanan (Y).....	32
4. Variabel Independen: Kompetensi (X_1) dan Kinerja Pegawai (X_2)	32
5. Data Kependudukan Kecamatan Putra Rumbia.....	36
6. Nama-Nama Pegawai Kecamatan Putra Rumbia	37
7. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kompetensi Pegawai (X_1)	39
8. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kinerja Pegawai (X_2).....	40
9. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kualitas Pelayanan (Y).....	41
10. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Kompetensi Pegawai (X_1).....	41
11. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Kinerja Pegawai (X_2)	42
12. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Kualitas Pelayanan (Y).....	42
13. Nilai Stastistik Variabel Kompetensi Pegawai (X_1)	43
14. Distribusi Frekuensi Kompetensi Pegawai (X_1)	43
15. Nilai Stastistik Skor pada Variabel Kinerja Pegawai (X_2)	44
16. Distribusi Frekuensi Kinerja Pegawai	45
17. Nilai Stastistik Skor pada Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	46
18. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	46
19. Hasil Analisis Deskriptif Seluruh Variabel X_1 , X_2 dan Y	47
20. Hasil Uji Normalitas.....	48
21. Hasil Uji Linieritas kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan	49
22. Hasil Uji Linieritas kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.....	50
23. Analisis Regresi Variabel X_1 terhadap Y	50
24. Hasil Uji Keberartian Persamaan Regresi X_1 terhadap Y	51
25. Hasil Uji Koefisien Determinasi	52
26. Analisis Regresi Variabel X_2 terhadap Y	53
27. Hasil Uji Keberartian Persamaan Regresi X_2 terhadap Y	53
28. Hasil Uji Koefisien Determinasi	54
29. Analisis Regresi Variabel X_1 , X_2 terhadap Y	55
30. Hasil Uji Keberartian Persamaan Regresi X_1 , X_2 terhadap Y	55
31. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	56
32. Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis	56
33. Hasil Perhitungan Uji F	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	23
2. Struktur Organisasi Kecamatan Putra Rumbia Kapupaten Lampung Tengah	38
3. Histogram Kompetensi Pegawai.....	44
4. Histogram Kinerja Pegawai	45
5. Histogram Kualitas Pelayanan.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Peta Wilayah Kecamatan Putra Rumbia	70
2. Data Kependudukan Kecamatan Putra Rumbia.....	71
3. Angket/Kuisisioner Penelitian Setelah Validasi.....	72
4. Tabel r (Product Moment)	75
5. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kualitas Layanan)	76
6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kualitas Layanan).....	79
7. Hasil Uji Validitas Variabel X ₁ (Kompetensi Pegawai)	80
8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X ₁ (Kompetensi Pegawai)	83
9. Hasil Uji Validitas Variabel X ₂ (Kinerja Pegawai).....	84
10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X ₂ (Kinerja Pegawai)	88
11. Data Jawaban Responden Variabel X ₁	89
12. Data Jawaban Responden Variabel X ₂	91
13. Data Jawaban Responden Variabel Y.....	93
14. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	95
15. Hasil Uji Normalitas.....	96
16. Hasil Uji Linieritas	98
17. Tabel t.....	100
18. Uji Hipotesis.....	101
19. Tabel f.....	104
20. Pengajuan Judul	105
21. Surat Keputusan Pembimbing	106
22. Surat Izin Penelitian	107
23. Surat Balasan Izin Penelitian	108
24. Dokumentasi.....	109
25. Transkrip Nilai	112
26. Kartu Bimbingan	113
27. Riwayat Hidup.....	118