



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, MOTIVASI
KERJA, BUDAYA ORGANISASI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN GAYUNGAN SURABAYA**

**SISILIA MURTI
NIM :181500211**

**Dosen Pembimbing
DRA. CRISTHINA MENUK SRIHANDAYANI,
S.E.,M.M.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, MOTIVASI KERJA,
DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN
GAYUNGAN SURABAYA .**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**SISILIAMURTI
NIM : 181500211**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sisilia Murti

NIM : 181500211

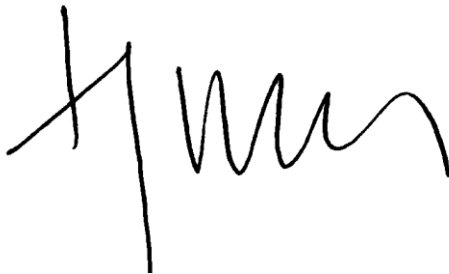
Program Studi: Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Pegawai, Motivasi Kerja
Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas
Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan
Gayungan Surabaya

Surabaya, 30 Mei 2022

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing



Dra. Christina Menuk Srihandayani , S.E., M.M
NIP : 195808081982032001

HALAMAN PENGESAHAN

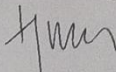
Judul Skripsi: Pengaruh Kompetensi Pegawai, Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gayungan Surabaya.

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Sisilia Murti
- b. NIM : 181500211
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
- e. Alamat e-mail : sisiliamurthy@gmail.com

Surabaya, Juni 2022

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Dra. Christina Menuk Srihandayani, S.E., M.M

NIP : 195808081982032001



Dekan,

Tony Susilo Wilowo, SE., M.Pd, M.SM
NPP : 0709494/DY



Kaprodi,

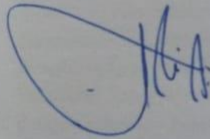
Mad Bagus Dwiarta, S.E, M.M
NPP : 1109598/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

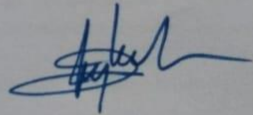
Pada hari : Jumat
Tanggal : 10
Tahun : 2022

Penguji I,



Drs. Sugijanto, M.Ak
NIP. 0501487/DY

Penguji II,



Ferry Hariawan, S.E., M.M
NIP. 1512763/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sisilia Murti
NIM : 181500211
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kompetensi Pegawai, Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gayungan Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022/2023 bersifat original. Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar - benarnya.



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan Puji syukur kepada Tuhan yang maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya serta segala limpahan petunjuk yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **"Pengaruh Kompetensi Pegawai, Motivasi Kerja, dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gayungan Surabaya"**

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Marianus Subandowo, M.S Rektor Universitas PGRI AdiBuana Surabaya
2. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd.,MSM Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dra. Cristhina Menuk Srihandayani, S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orang tua yang selalu mendukung penulis dalam menyusun skripsi ini .
6. Teman-teman seperjuangan, sahabat dan orang-orang terdekat yang turut membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Sisilia Murti', written in a cursive style.

Sisilia Murti

ABSTRAK

Tujuan melakukan sebuah penelitian yaitu untuk menguji atau menverifikasi topik atau permasalahan dimana hasilnya bisa memperkuat teori atau pandangan tertentu dan juga bisa menolak hasil teori atau pandangan itu. Sehingga dilakukannya penelitian ini yaitu bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai, motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan gayungan surabaya. Pendekatan kuantitatif deskriptif merupakan metodologi yang digunakan dengan melalui hasil pengujian hipotesisi. Responden dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai kecamatan yang berjumlah 30 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling*. Nonprobability sampling yang digunakan yaitu metode sampel jenuh. Kemudian data diambil melalui penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Berdasarkan hasil uji t dan F, nilai signifikan kompetensi pegawai X_1 0,582, motivasi kerja X_2 0,559, dan budaya organisasi X_3 0,006 serta signifikansi hasil uji F sebesar 0,022 menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan motivasi kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata kunci : kompetensi pegawai, motivasi kerja, budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik.

ABSTRACT

The purpose of conducting a study is to test or refer to a topic or problem where the results can strengthen a particular theory or view and can also reject the results of the teori or view. So that this research is aimed at knowing the influence of employee competence, work motivation and organizational culture on the quality of public services in the surabaya gayungan subdistrict office. Descriptive quantitative approach is a methodology used through the results of hypothesis testing. Respondents in this study were all district employees totaling 30 people with sampling techniques using sampling nonprobability. Nonprobability sampling used is the saturated sample method. Then the data is taken through the dissemination of questionnaires and documentation. Based on the results of the t and F tests, the significant value of employee competence 0.582, work motivation 0.559, and organizational culture and the significance of the F test result of 0.022 shows that employee competence and work motivation do not significantly affect the quality of public services and the culture of organization has a significant effect on the quality of public services.

Keywords : employee competence, work motivation, organizational culture and quality of public servic

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan	9
1.4. Manfaat.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1. Penellitian Terdahulu	13

2.2. Landasan Teori	21
2.3. Kerangka Konseptual	47
2.4. Hipotesis Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1. Rancangan Penelitian	53
3.2. Populasi,Sampel,Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	55
3.3. Jenis Dan Sumber Data.....	56
3.4. Teknik Pengumpulan Data	57
3.5. Variabel Penelitian dan Defenisi Oprasional Variabel.	59
3.6. Teknik Analisis Data.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
4.2. Deskripsi Data Penelitian.....	78
4.3. Analisis Data	85
4.4. Pembahasan	96
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	99
5.1. Kesimpulan	101
5.2. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	109

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Alternatif Jawaban	58
4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
4.2. Responden Berdasarkan Usia	79
4.3. Distribusi Frekuensi Variabel Kompetensi Pegawai X_1	80
4.4. Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Kerja X_2	81
4.5. Distribusi Frekuensi Variabel Budaya Organisasi X_3	82
4.6. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	83
4.7. Tabulasi Data Responden	84
4.8. Uji Validitas	86
4.9. Uji Reabilitas	87
4.10. Uji Normalitas	88
4.11. Uji Multikolinearitas	89
4.12. Uji Autokorelasi	91
4.13. Uji Regresi Linear Berganda	92
4.14. Uji R	93
4.15. Uji t	94
4.16. Uji F	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Konseptual	47
3.1. Rancangan Penelitian	54
4.1. Logo Kecamatan Gayungan	70
4.2. Kantor Kecamatan Gayungan	70
4.3. Peta Lokasi	71
4.4. Struktur Organisasi	72
4.5 Scater Plot Uji Heteroskedastisitas	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Ijin Penelitian.....	109
Lampiran 2: Surat Balasan Permohonan Penelitian	110
Lampiran 3 : Kuesioner	111
Lampiran 4: Berita Acara	117
Lampiran 5 : Tabulasi Data.....	119
Lampiran 6: Hasil Output Spss	123