

ABSTRAK

Tujuan melakukan sebuah penelitian yaitu untuk menguji atau menferivikasi topik atau permasalahan dimana hasilnya bisa memperkuat teori atau pandangan tertentu dan juga bisa menolak hasil toeri 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 oganisasi 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