

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BADAN
PUSAT STATISTIK PROVINSI SULAWESI UTARA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Study Manajemen Bisnis*



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2024**

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
MOTTO	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
KEASLIAN SKRIPSI	vi
BIO DATA MAHASISWA	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi masalah.....	3
1.3 Rumusan masalah.....	4
1.4 Tujuan dan manfaat.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II	6
KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	6
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	6
2.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	7
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	7
2.1.3 Pentingnya Kualitas Pelayanan Publik.....	8
2.2 Konsep Kinerja Pegawai.....	9
2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	10
2.2.2 Indikator Kinerja Pegawai.....	11
2.3 Hubungan Antar Konsep.....	11
2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	12
2.5 Alur Pikir.....	16

2.6 HIPOTESIS.....	17
BAB III.....	19
METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
3.2 Jenis dan Metode Penelitian.....	19
3.2.1 Jenis Penelitian	19
3.2.2 Metode Penelitian.....	19
3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	20
3.3.1 Jenis Data	20
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.4 Populasi dan Sampel.....	21
3.4.1 Populasi	21
3.4.2 Sampel.....	22
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	22
3.5.1 Definisi Operasional Kualitas Pelayanan Publik (X).....	22
3.5.2 Definisi Operasional Kinerja Pegawai (Y)	23
3.6 METODE ANALISIS.....	25
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	25
3.6.2 Total Skor	25
3.6.3 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas.....	26
3.6.4 Analisis Korelasi	28
3.6.5 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	29
3.6.6 Pengujian Hipotesis	29
BAB IV	31
HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	31
4.1.1 Sejarah Umum.....	31
4.1.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan	33
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	33
4.1.4 Sumber daya Perusahaan	34
4.1.5 Struktur Perusahaan.....	35
4.1.6 Uraian Kerja	36
4.2 Hasil Analisis	36

4.2.1 Deskripsi Responden	36
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif	38
4.2.3 Total Skor	40
4.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
4.2.5 Hasil Analisis Korelasi dan Regresi Linear Sederhana	45
4.2.6 Analisis Grafik.....	48
4.2.7 Pengujian Hipotesis Dengan Menggunakan Uji t Secara Parsial	50
4.3 Pembahasan.....	52
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik pada BPS Provinsi Sulut.....	52
4.3.2 Pengaruh Kinerja Pegawai Pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulut.....	54
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulut	54
4.3.4 Implementasi	55
BAB V	58
PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
DAFTAR LAMPIRAN	



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era Globalisasi ini menuntut organisasi ataupun perusahaan untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Mengingat besarnya peran inovasi bagi setiap organisasi publik dan swasta dalam era global membawa dampak dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan. Pelayanan merupakan suatu hal dalam melayani kegiatan yang hasilnya ditunjukkan untuk keinginan orang lain baik individu ataupun kelompok serta Masyarakat dengan tujuan agar supaya setiap konsumen merasakan kepuasan dan akan berdampak positif bagi organisasi ataupun perusahaan.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur yang mempunyai kinerja yang baik melalui peningkatan efektivitas, efisien, profesionalisme, dan akuntabilitas dari pelayanan itu sendiri. Profesionalitas kinerja dibangun berdasarkan kemampuan dan soft skill yang dimiliki aparatur. Ketika

profesionalitas dibangun dalam diri aparatur pelayanan publik, yang diikuti oleh pemberian pelayanan secara optimal dan prima, maka disitulah kinerja pelayanan publik tampak optimal.

Ciri masyarakat maju ialah keinginan untuk berpartisipasi dan sekaligus berkompetisi, sehingga tuntutan peningkatan kualitas pelayanan umum dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan menjadi tidak terelakkan. Oleh sebab itu indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Badan Pusat Statistik adalah lembaga yang bertanggung jawab atas penyediaan data dan informasi statistik di Indonesia. Meskipun tidak memberikan layanan secara langsung kepada pelanggan seperti sektor layanan lainnya, Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh BPS tetap penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap data dan informasi yang disediakan.

Kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh BPS sangat penting karena berdampak langsung pada efektivitas dan efisiensi berbagai kebijakan dan keputusan yang diambil berdasarkan data tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai di BPS.

Kualitas Pelayanan Publik sangat penting bagi BPS untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat dan memberikan kontribusi yang berharga dalam pembangunan negara. Dengan memastikan Kualitas Pelayanan yang baik, BPS dapat menjadi lembaga yang diandalkan dalam menyediakan data statistik yang penting bagi kebijakan dan pengambilan keputusan di Indonesia.

Namun Kualitas Pelayanan yang di berikan pada BPS Provisni Sulawesi Utara bisa dikatanya kurang baik, dikarenakan beberapa masalah yang mempengaruhi yaitu kurangnya pelatihan terhadap pegawai sehingga mengakibatkan, kurangnya pemahaman mengenai pelayanan publik, banyak pegawai yang masih kurang paham mengenai Kualitas pelayanan sehingga mengakibatkan Masyarakat kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh BPS Provinsi Sulawesi Utara.

Pada BPS sendiripun masih sangat keterbatasan sumber daya manusia dikarenakan masih ada bidang yang kekurangan pegawai sehingga mengakibatkan meja dan kursi kosong serta PC yang tidak digunakan itu akan berdampak pada kerusakan pada Fasilitas kantor, Kurangnya informasi-informasi sehingga berdampak pada komunikasi yang kurang efektif.

Berdasarkan Masalah diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara**”

1.2 Identifikasi masalah

1. Kurangnya Pemahaman tentang pentingnya Kualitas Pelayanan publik terhadap kinerja pegawai di BPS Provinsi Sulawesi Utara
2. Keterbatsan Sumber daya manusia
3. Komunikasi yang tidak efektif
4. Kurangnya Pelatihan

1.3 Rumusan masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di BPS Provinsi Sulut?
2. Bagaimana Kinerja Pegawai di BPS Provinsi Sulawesi Uatara?
3. Bagaimana Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai di BPS Provinsi Sulawesi Utara?
4. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai di BPS Provinsi Sulawesi Utara ?

1.4 Tujuan dan manfaat

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ada sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Kinerja Pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara.
3. Untuk Mengetahui apakah Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara.
4. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhdap Kinerja Pegawai di Badan Pusat Statistik Provinis Sulawesi Utara.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian yaitu:

1. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M) di bidang Manajemen Bisnis dan untuk meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan karyawan mengenai dampak buruk atas Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai saran dalam mengatasi masalah yang terjadi diperusahan khususnya yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara.

3. Bagi Instansi

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi serta dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengatasi masalah terkait Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara.

