

RINGKASAN

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan di tempat”, dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Pemerintah daerah dalam hal ini berkewajiban menjadi penyelenggara pelayanan publik dan memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas mempunyai tugas dalam ham penyelenggaraan pelayanan publik khususnya mngenai pelayanan administrasi kependudukan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh yang positif dan singnifikan antara Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas.

Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. Sasaran dalam penelitian ini adalah pegawai di Dindukcapil Kabupaten Banyumas yang berjumlah 63 pegawai. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey dengan pengumpulan data menggunakan kuisioner, observasi dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan menggunakan Korelasi Kendall Tau, Kendall W dan Regresi Ordinal. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS 160 For Windows.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. Hal ini dibuktikan dengan dari hasil uji regresi ordinal yang diketahui nilai koefisien regresi sebesar $\alpha = 0,338$ memiliki hasil positif, dengan taraf kepercayaan 95% (0,005) dengan $df=2$, Nilai Sig. Mendapatkan $0,000 < 0,005$, sehingga dapat dikatakan hasil perhitungan regresi ordinal adalah signifikan.

Kata kunci : Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan

SUMMARY

Public services are becoming an increasingly strategic policy issue because improvements in public services in Indonesia tend to "run in place", in the face of globalization which is full of challenges and opportunities, the state apparatus as public servants must provide the best service. Regional governments in this case are obliged to become public service providers and provide good and maximum services to the community. The Office of Population and Civil Registration of Banyumas Regency has a duty in the delivery of public services, especially in regard to population administration services. The purpose of this study was to determine the positive and significant effect between Work Discipline and Employee Competency on Public Service Quality in the Population and Civil Registration Office of Banyumas Regency.

The study was conducted at the Population and Civil Registry Office of Banyumas Regency. The targets in this study were 63 employees at Dindukcapil, Banyumas Regency. The research method used was a survey research method by collecting data using questionnaires, observations and documentation. The data analysis technique used is the Kendall Tau Correlation, Kendall W and Ordinal Regression. Data processing was performed using the SPSS 160 For Windows program.

Based on the results of the study it can be concluded that there is a positive and significant influence between Work Discipline and Employee Competency on Public Service Quality in the Population and Civil Registry Office of Banyumas Regency. This is evidenced by the results of the ordinal regression test, which shows that the regression coefficient of α 0.338 has a positive result, with a confidence level of 95% (0.005) with $df = 2$, the value of Sig. Getting $0.000 < 0.005$, so it can be said that the result of the ordinal regression calculation is significant.

Keywords : Work Discipline, Employee Competence and Public Services