

RINGKASAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain kuantitatif dengan metode survei. Penelitian ini mengambil judul : "Pengaruh Sistem Pengendalian Intern pemerintah (SPIP) dan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Pratama Purwokerto". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem pengendalian intern pemerintah dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai dan/atau pejabat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Pratama Purwokerto.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data dengan menggunakan aplikasi *SPSS (Statistical Package for Social Science) for Windows version 21* menunjukkan bahwa: (1) Sistem Pengendalian Intern pemerintah berpengaruh positif terhadap positif Kualitas Pelayanan, (2) Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan, (3) Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan Kompetensi Sumber Daya Manusia secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan.

Implikasi dari kesimpulan diatas yaitu perbaikan standar operasi dan prosedur dan uraian tugas bagi para pegawai dan pejabat, keterbukaan dalam proses promosi, remunerasi dan pemindahan pegawai, evaluasi secara terpisah atas kelemahan yang ditemukan pada KPPBC Tipe Pratama Purwokerto. Selain itu, perlu juga untuk memberikan pelatihan kepada para pegawai KPPBC Tipe Pratama Purwokerto dan menambah sarana dan prasarana kantor guna menunjang pelayanan yang lebih baik bagi para pengguna jasa.

SUMMARY

This research used quantitative design with survey method. this research entitled: "The Influence of Government Internal Control System (SPIP) and Competence of Human Resources (HR) on the Quality of Service on Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Pratama Purwokerto". The purpose of this research was to determine the effect of the Government Internal Control System and human resource competencies to service quality. The population in this study were officers of Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Pratama Purwokerto.

Based on the results of research and data analyzing using SPSS (Statistical Package for Social Science) for Windows version 21 determined that: (1) the Government Internal Control System has positive effect on service quality, (2) Competence of Human Resources has positive effect on the Quality of Service (3) Both the Government Internal Control System and the Human Resource Competencies has positive effect on the Quality of Service simultaneously.

The implications of this research are standard operations and procedures improvement and job descriptions for the employee and managers, transparency in promotion process, remuneration and rotation of the employee, separated evaluation on weakness in Purwokerto KPPBC Tipe Pratama Purwokerto. In addition, it is also necessary to provide training to KPPBC Tipe Pratama Purwokerto employee and enhance the office facilities and infrastructure to support better services to stakeholders.