

**PENGARUH KOMUNIKASI, PROFESIONALISME DAN
KOMPETENSI KERJA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI
DESA KARANG ASIH KECAMATAN CIKARANG UTARA
KABUPATEN BEKASI**

SKRIPSI



OLEH :
FATURRAHMAN KEN ABDILLAH
NIM : 112010582

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH KOMUNIKASI, PROFESIONALISME DAN
KOMPETENSI KERJA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI
DESA KARANG ASIH KECAMATAN CIKARANG UTARA
KABUPATEN BEKASI**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyesaikan Program Sarjana Manajemen

SKRIPSI



OLEH :
FATURRAHMAN KEN ABDILLAH
NIM : 112010582

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Skripsi :

Nama Mahasiswa : Faturrahman Ken Abdillah

NIM : 112010582

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi, Profesionalisme dan Kompetensi Kerja terhadap Pelayanan Publik di Desa Karang Asih Kecamatan Cikarang Utara

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikut ujian skripsi pada Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 13 Juli 2024

Pembimbing



Fifi Hanafia, S.E., M.M., D.B.A
0418127703

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI, PROFESIONALISME, DAN KOMPETENSI
KERJA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DESA KARANG ASIH,
KECAMATAN CIKARANG UTARA, KABUPATEN BEKASI**

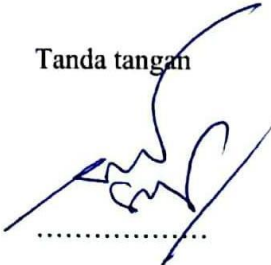
Dipersiapkan dan disusun oleh:
Faturrahman Ken Abdillah
112010582

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Sabtu, tanggal 27, bulan Juli, tahun 2024 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua Penguji,
Supartono, S.E., M.M
NIDN: 0422066705

Tanda tangan



Anggota Penguji,
Erdi, S.Pd., M.M
NIDN: 0418016402

Tanda tangan



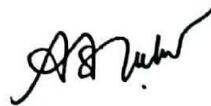
Mengetahui,

Ka. Prodi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Yunita Ramadhani RDS,S.E.,M.Sc
NIDN: 0406068402



Dr. Preatmi Nurastuti.,S.E.,M.M
NIDN: 040406508

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Faturrahman Ken Abdillah

NIM : 112010582

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Fakultas : Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun untuk memperoleh gelar Sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan secara jelas sumbernya sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi-sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 27 Juli 2024



Faturrahman Ken Abdillah

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“ Dan jika kamu membalas, maka balaslah engan (balasan) yang sama dengan siksaan yang ditimpakan kepadamu. Tetapi jika kamu bersabar, sesungguhnya itulah yang lebih baik bagi orang yang sabar”

(An Nahl ayat 132)

“Tetaplah menjalankan dengan ikhlas dan sabar walaupun masalah terus menerus akan datang, percayalah dibalik datangnya masalah akan ada kebahagiaan di akhir cerita nanti”

(Faturrahman Ken Abdillah)

Karya ini dipersembahkan untuk :

1. Kepada kedua orang tua yang selalu mendukung dan kasih sayang serta doa
2. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta teladan yang sangat berharga

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah SWT, Tuhan semesta alam, yang atas rahmat dan ridho-nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang berjudul: “Pengaruh Komunikasi, Profesionalisme Dan Kompetensi Kerja Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Karang Asih Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB).

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang setinggi tingginya kepada yang terhormat:

1. Kepada kedua Orang Tua saya yang sudah membantu, membimbing dan mendoakan saya setiap tahapan-tahapan yang dilalui.
2. Dr. Fifi Hanafia., S.E.,MM selaku dosen pembimbing yang dapat sabar memberikan bimbingan dan motivasi dalam penyusunan proposal skripsi
3. Dr. Yunita Ramadhani.R DS.,S.E.,M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staff yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat menulis proposal skripsi mahasiswa
4. Dr. Preatmi Nurastuti., S.E.,M.M selaku Dekan Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Pelita Bangsa beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril dan materil kepada penulis.
5. Hamzah Muhammad Adiputra., SKM.,M.M., D.B.A selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
6. Kepada Dosen Penguji yaitu Bapak Supartono., S.E.,M.M dan Bapak Erdi.,S.pd., M.M
7. Kepada keluarga tercinta yang telah memberikan do'a, dorongan semangat serta pengertian yang besar kepada penulis baik selama mengikuti perkuliahan maupun dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

8. T. Rino .S.H. selaku kaka laki-laki saya yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman Angkatan 2020 Program Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Pelita Bangsa maupun yang diluar kampus yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak keterbatasan pada susunan skripsi ini sehingga dapat kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan penulisan hasil penelitian dikemudian hari, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu dimasa yang akan datang.

Bekasi, 13 Juli 2024

Penulis,

Faturrahman Ken Abdillah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pengertian Manajemen	12
2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik	15
2.1.4 Pengertian Komunikasi	22
2.1.5 Pengertian Profesionalisme	28
2.1.6 Pengertian Kompetensi Kerja.....	32
2.2 Penelitian Terdahulu.....	39
2.2.1 Penelitian Internasional	39
2.2.2 Penelitian Nasional.....	41
2.3. Hipotesis dan Jenis Penelitian	44
2.3.1 Hipotesis	44
2.3.2 Kerangka Konsep	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Jenis Penelitian	49
3.2 Tempat dan Jadwal Penelitian	49
3.3 Kerangka Konsep	50
3.3.1 Desain Penelitian	50
3.3.2 Definisi Operasional Variabel	54
3.4 Populasi dan Sampel.....	60
3.4.1 Populasi	60
3.4.2 Sampel	60

3.5 Metode Pengumpulan Data	60
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data	61
3.6 Metode Analisis Data	62
3.6.1 Uji Validitas.....	63
3.6.2 Uji Reabilitas	63
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	64
3.6.4 Analisis Regresi Linier Sederhana dan Berganda	67
3.6.5 Uji Koefisien Determinasi	68
3.6.6. Uji Hipotesis	68
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	70
4.1 Sejarah Desa Karang Asih.....	70
4.1.1 Struktur Organisasi Desa Karang Asih.....	70
4.2 Gambaran Umum Desa Karang Asih	71
4.3 Analisis Deskriptif Responden	71
4.4 Analisis Data dan Penelitian	73
4.4.1 Uji Validitas.....	73
4.4.2 Uji Reabilitas	76
4.4.3 Uji Normalitas	77
4.4.4 Uji Multikolinieritas	79
4.4.5 Uji Heteroskedastisitas	79
4.4.6 Uji Autokerolasi	81
4.4.7 Uji Regresi Linier Berganda.....	81
4.4.8 Uji Hipotesis	83
4.4.8.1 Uji Koefisien Determinasi r^2	83
4.4.8.2 Uji t.....	84
4.4.8.3 Uji F.....	85
4.5 Interpretasi Data/Pembahasan	85
4.5.1 Pengaruh Komunikasi Terhadap Pelayanan Publik	85
4.5.2 Pengaruh Profesionalisme Terhadap Pelayanan Publik	86
4.5.3 Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Pelayanan Publik....	86
4.5.4 Pengaruh Komunikasi, Profesionalisme, dan Kompetensi Kerja terhadap Pelayanan Publik	86
BAB V PENUTUP.....	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 data Pegawai dan Jumlahnya	5
Tabel 1.2 Jenis dan Bentuk-Bentuk Pelayanan di Kantor Desa Karang Asih	6
Tabel 1.3 Jumlah Penduduk	6
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	50
Tabel 3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	55
Tabel 4.1 Uji Validitas Instrumen Komunikasi (X_1)	73
Tabel 4.2 Uji Validitas Instrumen Profesionalisme (X_2)	74
Tabel 4.3 Uji Validitas Instrumen Kompetensi Kerja (X_3).....	75
Tabel 4.4 Uji Validitas Instrumen Pelayanan Publik (Y)	76
Tabel 4.5 Tabel Ketingkatan Keandalan Cronbach's Alpha.....	77
Tabel 4.6 Uji Hasil Reabilitas	77
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	79
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi Durbin-Watson	81
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (r^2).....	83
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	84
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik pegawai dan jumlahnya	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	48
Gambar 3. 1 Desain Penelitian	52
Gambar 3. 2 Skor Katergori Skala Likert	61
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Desa Karang Asih	70
Gambar 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	71
Gambar 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Gambar 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jabatan.....	72
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	78
Gambr 4.6 Hasil Uji Normalitas P-P Plot Of Regresion.....	78
Gambr 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Maping Jurnal (Penelitian Terdahulu).....	93
Lampiran 2. surat Izin Penelitian	109
Lampiran 3. Lembar Kuesioner Penelitian	110
Lampiran 4. Jawaban Responden.....	118
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	134
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	138
Lampiran 7. Hasil Uji Analisis Linier Berganda	140
Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis	140

The Influence Of Communication, Professionalism, And Work Competence On Publik In Desa Karang Asih Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi

Faturrahman Ken Abdillah¹⁾
Fifi Hanafia²⁾

Abstract

The implementation of public services carried out by the government (State Apparatus) is still faced with a government system that is not yet effective and efficient. At this time the problems faced are very urgent, people are starting to worry and even a feeling of "distrust" has emerged in the government with the quality of service from the apparatus decreasing. Since the implementation of regional autonomy, public services have become widely discussed, because public services are one of the variables that measure the success of regional autonomy. The aim of this research is to determine the influence of communication, professionalism and work competency on public services. This research uses a quantitative method by collecting data through questionnaires, sampling techniques using a saturated sample of 94 people. This research uses quantitative research using tests of validity, reliability, normality, multicollinearity, heteroscedasticity, autocorrelation, multiple linear regression, coefficient of determination, t test and f test with the help of SPSS 22. The t test shows that communication and professionalism have no effect on public services and work competencies that influence public services. The f test of all variables has a simultaneous effect on public services, the results of the adjusted r square coefficient of determination test on the variables communication, professionalism and work competence are able to explain the influence of communication, professionalism and work competence on public services by 68.6% while 31.4% is influenced by factors other.

Keyword : Communication, Professionalism, Work Competence, Public Service

**PENGARUH KOMUNIKASI, PROFESIONALISME, KOMPETENSI
KERJA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DESA KARANG ASIH
KECAMATAN CIKARANG UTARA KABUPATEN BEKASI**

Faturrahman Ken Abdillah¹⁾
Fifi Hanafia²⁾

ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah (Aparatur Negara) masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien. Saat ini permasalahan yang dihadapi sangat mendesak, masyarakat mulai khawatir bahkan muncul rasa “tidak percaya” terhadap pemerintah dengan kualitas pelayanan dari aparatur yang semakin menurun. Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi semakin luas. dibahas, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang mengukur keberhasilan otonomi daerah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi, profesionalisme dan kompetensi kerja terhadap pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner, teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh sebanyak 94 orang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji f dengan bantuan SPSS 22. Uji t menunjukkan bahwa komunikasi dan profesionalisme tidak berpengaruh. pengaruhnya terhadap pelayanan publik dan kompetensi kerja yang mempengaruhi pelayanan publik. Uji f seluruh variabel berpengaruh secara simultan terhadap pelayanan publik, hasil uji koefisien determinasi customized r square pada variabel komunikasi, profesionalisme dan kompetensi kerja mampu menjelaskan pengaruh komunikasi, profesionalisme dan kompetensi kerja terhadap pelayanan publik sebesar 68,6% sedangkan 31,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Komunikasi, Profesionalisme, Kompetensi Kerja, Pelayanan Publik