

**PENGARUH SIKAP, KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA,  
DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN BANGKA**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh:**

**RAHMA SARI SIREGAR  
(NIM. 3011511073)**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
2019**



**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**JURUSAN AKUNTANSI**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Rahma Sari Siregar  
NIM : 301 15 11 073  
Jurusan : Akuntansi  
Judul Usulan Penelitian : Pengaruh Sikap, Kompetensi Sumber Daya Manusia, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka

Pembimbing Utama

**Suhaidar, S.E., M.Si**  
**NP. 506406001**

Pembimbing Pendamping

**Julia, S.E., M.Si**  
**NP. 508915034**

Balunijuk, 05 Juli 2019

Plt. Ketua Jurusan Akuntansi

**Suhaidar, S.E., M.Si**  
**NP. 506406001**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

**PENGARUH SIKAP, KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA, DAN  
PEMANFAATAN TEKNOLOGI MANUSIA, DAN PEMANFAATAN  
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIK KABUPATEN BANGKA**

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh: **RAHMA SARI SIREGAR**

Nomor Induk Mahasiswa: **3011511073**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 8 Agustus 2019, dan  
telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji :

(Ketua Tim Penguji)

Erita Rosalina, S.E., M.Si  
NIP.198405072014042001

(Sekretaris)

Duwi Agustina S.E., M.Sc  
NIP.198508012015042001

(Anggota/ Pembimbing I)

Anggraeni Yunita, S.E., M.Si  
NIP.198001212014042001

(Anggota/Pembimbing II)

Julia, S.E., M.Si  
NP.508915034

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Bangka Belitung

Balunujuk, 8 Agustus 2019

Dekan



Dr. Renati, S.E., M.Si  
NP.507206007

A.n Plt. Ketua Jurusan Akuntansi,  
Sekretaris Jurusan Akuntansi



Anggraeni Yunita, S.E., M.Si  
NIP.198001212014042001

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Sikap, Kompetensi Sumber Daya Manusia, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunijuk, 05 Juli 2019

Penulis,



Rahmas Sari Siregar

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### ***MOTTO***

“Jadilah diri sendiri. Jangan pernah merasa sendiri karena Allah SWT selalu bersamamu.”

“Kamu harus percaya terhadap kemampuan dirimu sendiri, karena jika kamu sendiri tidak percaya terhadap kemampuan yang kamu miliki, bagaimana orang lain bisa mempercayai kemampuanmu.”

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.” (Q.S. *Al- Insyirah*: 5-6)

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini ku persembahkan dengan segenap rasa kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan jalan kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan para sahabat yang menjadi panutan dalam menuntut ilmu.
3. Ibu dan ayahku yang telah membesarkanku, dan tiada henti-hentinya mendoakan serta memotivasiku. Terimakasih atas doa, perjuangan, kasih sayang, dan perhatian yang selalu diberikan.
4. Rizkiyah Kamila, seseorang yang selalu mendukung dan menemaniku.
5. Shenny lawrenza, sahabat yang selalu menemaniku.
6. Nenekku yang selalu mendukung dan memberi wejangan kepadaku.
7. Adikku yang selalu mendengarkan semua keluh kesahku, memberi semangat dan selalu menghiburku.
8. Sahabat-sahabat baikku yang selalu ada di saat suka maupun duka.
9. Almamaterku tercinta, Universitas Bangka Belitung.

## ABSTRACT

**Rahma Sari Siregar. 301 15 11 073. 2019. *The Effects of Attitude, Human Resource Competency, and Information Technology Usage on the Quality of Public Service at Department of Population and Civil Registration of Bangka Regency.***

*This study aims to determine the effects of attitude, human resource competency, and information technology usage on the quality of public service. The population of this study is the whole community of Sungailiat District that were registered in the Department of Population and Civil Registration of Bangka Regency, Bangka Belitung Islands Province. Cluster sampling technique was used in the study. The sample consisted of 100 respondents. The method used to collect data in this study was field research by directly visiting the objects and research sample. The data was obtained directly from questionnaires given and collected from the sampled community of Sungailiat District, Bangka Belitung Islands Province. The statistical analysis in this study was conducted using SPSS 22. Based on the analysis results, it was found that attitude has a positive and significant effect on the quality of public service, human resource competency has a positive and significant effect on the quality of public service, and information technology has a positive and significant effect on the quality of public service.*

**Keywords: *Attitude, Human Resource Competency, Information Technology Usage, Quality of Public Service.***

## INTISARI

**Rahma Sari Siregar. 301 15 11 073. 2019. Pengaruh Sikap, Kompetensi Sumber Daya Manusia, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap, kompetensi sumber daya manusia, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Sungailiat yang tercatat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel insidental. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian lapangan dengan mendatangi secara langsung objek dan sampel penelitian. Data dalam penelitian ini diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat Kecamatan Sungailiat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang menjadi sampel dalam penelitian. Analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS 22*. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa sikap memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, kompetensi sumber daya manusia memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dan pemanfaatan teknologi informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

**Kata kunci: Sikap, Kompetensi Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan Publik.**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Sikap, Kompetensi Sumber Daya Manusia, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka”**, dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr. Muh. Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.



3. Bapak Karmawan, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, serta Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Julia, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah berkenaan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dosen dan staf pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada program studi akuntansi yang telah membuka pikiran dan wawasan keilmuan penulis.
7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian mengenai pelayanan publik yang mereka berikan kepada masyarakat.
8. Keluarga tercinta, terutama Ayah, Ibu, dan adikku yang selalu memberikan semangat, dukungan moral maupun materil, motivasi, dan doanya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Sahabat-sahabat karibku tempat berbagi curahan hati, yang selalu menemani dan memberikan motivasi serta dukungan yang besar kepada penulis.
10. Keluarga besar Akuntansi 3 tahun 2015 yang telah memberikan motivasi dan semangat serta doa kepada penulis.

11. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Kampung Dul tahun 2018 Universitas Bangka Belitung.
12. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebut satu per satu yang telah membantu penulis memperoleh gelar sarjana.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terutama bagi generasi yang akan datang.

Balunujuk, 05 Juni 2019

Penulis,

Rahma Sari Siregar

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACK</b> .....	<b>vi</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Kontribusi Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>II. LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
2.1 Teori Pemerintahan.....	9

2.2	Organisasi Sektor Publik .....	10
2.3	Sikap .....	13
2.4	Kompetensi Sumber Daya Manusia .....	15
2.5	Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	17
2.6	Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.7	Penelitian Terdahulu.....	23
2.8	Rerangka Pemikiran .....	31
2.9	Pengembangan Hipotesis.....	31
2.9.1	Pengaruh Sikap Terhadap Kualitas Pelayanan Publik .....	32
2.9.2	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	33
2.9.3	Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	34
<b>III.</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1	Pendekatan Penelitian.....	36
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
3.3	Populasi dan Sampel .....	37
3.3.1	Populasi .....	37
3.3.2	Sampel .....	37
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.4.1	Observasi .....	38
3.4.2	Wawancara .....	39
3.4.3	Penyebaran Kuisisioner.....	39

3.4.4 PenelitianKepustakaan ( <i>Library Research</i> ).....	39
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	40
3.5.1 Devisi Operasional Variabel Penelitian .....	40
3.5.2 Skala Pengukuran Variabel .....	44
3.6 Teknik Analisis Data .....	45
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	45
3.6.2 Uji Instrumen Pengumpulan Data.....	45
3.6.2.1 UjiValiditas.....	45
3.6.2.2 UjiReabilitas .....	46
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.6.3.1 Uji Normalitas .....	47
3.6.3.2 Uji Multikolonieritas .....	47
3.6.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	48
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
3.6.4.1 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t).....	50
3.6.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	50
3.6.4.3 KoefisienDeterminasi .....	51
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
4.1.1 Sejarah singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka .....	52
4.1.2 Dasar Hukum Pelaksanaan.....	54
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi .....	56

4.1.4	Visi dan Misi .....	57
4.2	Gambaran Umum Data Penelitian .....	60
4.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
4.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....	61
4.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	62
4.2.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	63
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian .....	64
4.4	Uji Kualitas Data .....	67
4.4.1	Hasil Uji Validitas.....	67
4.4.2	Hasil Uji Reabilitas .....	68
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	69
4.5.1	Uji Normalitas .....	69
4.5.2	Uji Multikolonieritas .....	70
4.5.3	Uji Heterokedastisitas .....	71
4.6	Hasil Uji Hipotesis.....	72
4.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
4.6.2	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	74
4.6.3	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	75
4.6.4	Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t) .....	76
4.7	Pembahasan .....	78
4.7.1	Pengaruh Sikap terhadap Pelayanan Publik.....	78
4.7.2	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	80

4.7.3 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	82
<b>V. PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	86
5.3 Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>



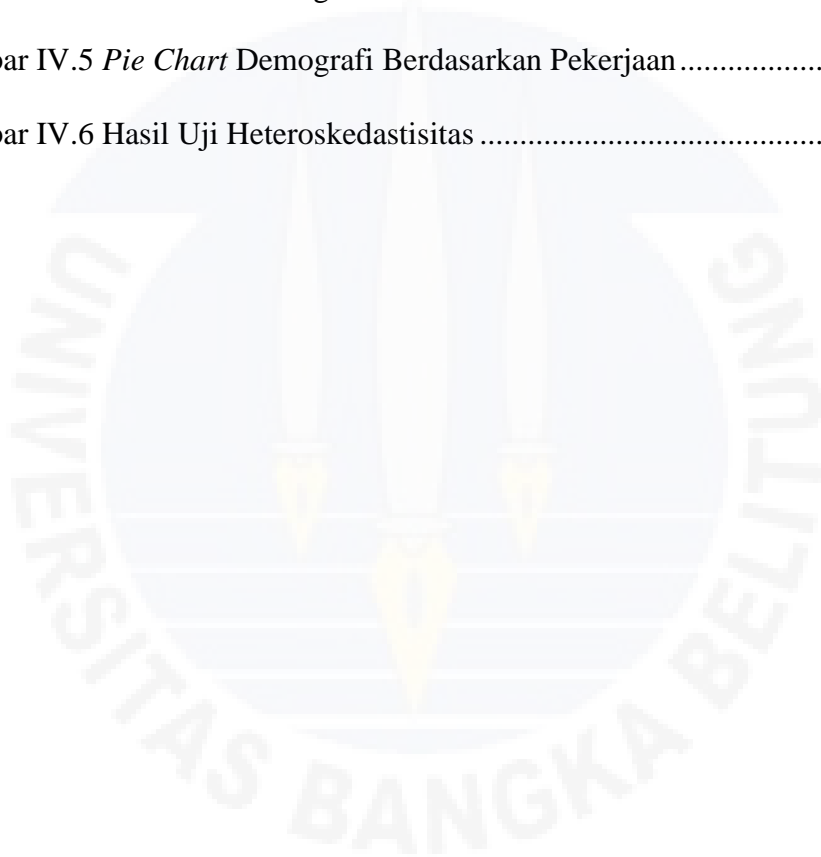
## DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel III.1 Jumlah Populasi Menurut Jenis Kelamin.....	37
Tabel III.2 Jumlah Sampel .....	38
Tabel III.3 Ringkasan Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	43
Tabel IV.1 Pengembalian Kuisioner .....	60
Tabel IV.2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	60
Tabel IV.3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	61
Tabel IV.4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	62
Tabel IV.5 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	63
Tabel IV.6 Deskripsi Variabel Sikap .....	65
Tabel IV.7 Deskripsi Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia .....	65
Tabel IV.8 Deskripsi Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	66
Tabel IV.9 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Publik .....	66
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas .....	67
Tabel IV.11 Hasil Uji Reabilitas .....	68
Tabel IV.12 Hasil Uji <i>One Sample Kolmogrov-Smirnov</i> .....	70
Tabel IV.13 Hasil Uji Multikolonieritas .....	71
Tabel IV.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	73
Tabel IV.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	74
Tabel IV.16 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	75
Tabel IV.17 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t).....	76



## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Rerangka Pemikiran .....	31
Gambar IV.1 Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Bangka .....	59
Gambar IV.2 <i>Pie Chart</i> Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
Gambar IV.3 <i>Pie Chart</i> Demografi Responden Berdasarkan Umur.....	62
Gambar IV.4 <i>Pie Chart</i> Demografi Berdasarkan Pendidikan.....	63
Gambar IV.5 <i>Pie Chart</i> Demografi Berdasarkan Pekerjaan .....	64
Gambar IV.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	72



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Hasil Uji Validitas Data

Lampiran 2 Hasil Uji Reabilitas Data

Lampiran 3 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 4 Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 5 Tabulasi Data

Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 7 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 8 Surat Izin Penelitian

Lampiran 9 Kartu Bimbingan

