

**PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI (STUDI: DINAS
PERTANAHAN DAN TATA RUANG
KABUPATEN BANTUL)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan
Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

EMIR FATHURRAHMAN AL MUCHTARY

NIT. 22314186

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN**

2026

ABSTRACT

The quality of employee service in government agencies is one of the important indicators in the success of public services. The Land and Spatial Planning Office of Bantul Regency, as an agency that interacts directly with the community, is required to provide fast, accurate, and professional services. Based on the report from the 2020 Public Satisfaction Survey (SKM), the SKM value of the Land and Spatial Planning Office of Bantul Regency was 85.91, which is included in the good category but has not yet reached the very good category, so there is still room for improvement in service quality. Employee competence and motivation are suspected to be factors that influence this condition. This study aims to determine the effect of competence and motivation on the quality of service of employees of the Land and Spatial Planning Office of Bantul Regency, both partially and simultaneously. This study uses a quantitative method with an explanatory research approach. The population and sample of this study were all 38 employees of the Land and Spatial Planning Office of Bantul Regency using a five-level Likert scale. Data analysis used validity and reliability tests, classical assumptions, multiple linear regression, T-test, F-test, and coefficient of determination with the help of SPSS. The results of the study indicate that competence and motivation have a positive and significant effect on the quality of employee service with a significance value of $0.005 < 0.05$. Motivation also has a positive and significant effect on the quality of employee service with a significance value of $0.016 < 0.05$. Simultaneously, competence and motivation have a positive and significant effect on the quality of employee service with a significance value of the F test of $0.000 < 0.05$. The regression equation obtained is $Y = 7.876 + 0.445 + 0.360$. The coefficient of determination value of 0.689 indicates that competence and motivation are able to explain the influence on the quality of employee service by 68.9%, while the remaining 31.1% is influenced by other factors outside this study.

Keywords: Competence, Motivation, Employee Service Quality, Land and Spatial Planning Office.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PEREMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	ix
INTISARI	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Literatur	8
B. Kajian Teoritis	20
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Format Penelitian	31
B. Lokasi Penelitian	31
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
D. Definisi Operasional Variabel	34
E. Jenis, Sumber, Dan Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Pengumpulan Data	41
G. Social Desirability Bias.....	41
H. Analisis Data	43
BAB IV GAMBARAN UMUM	48
A. Profil Kabupaten Bantul	48

B.	Kantor Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul	49
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		51
A.	Deskripsi Variabel Penelitian	51
B.	Hasil Instrumen Penelitian.....	53
C.	Pembahasan	66
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		69
A.	Kesimpulan	69
B.	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN.....		77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik merupakan suatu bagian yang sangat penting dalam pemerintahan daerah. Melalui pelayanan publik yang cepat, efisien, tepat, akuntabel, dan transparan, pemerintah daerah dapat memperkuat adanya kepercayaan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan warga, serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dalam penelitian ini, instansi pemerintahan yang dituju yaitu Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul mempunyai peran yang strategis dalam pengurusan terkait tata ruang dan pertanahan di wilayah Bantul. Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul pasal (3) ayat (8) Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Tipe B, menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pertanahan dan urusan pemerintahan bidang tata ruang, serta melaksanakan penugasan urusan keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta bidang pertanahan dan tata ruang. Karena itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di instansi ini menjadi indikator yang penting dalam keberhasilan pemerintahan daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Namun secara umum, penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pertanahan dan tata ruang masih menghadapi berbagai kendala. Pelayanan pada sektor ini melibatkan proses administrasi yang kompleks, membutuhkan ketelitian yang tinggi, serta harus mematuhi regulasi teknis yang ketat. Dalam pelaksanaan pelayanan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul, masih ditemukan variasi kecepatan pelayanan, perbedaan pemahaman pegawai terhadap prosedur dan standar pelayanan, serta tingkat responsivitas pegawai yang belum sepenuhnya merata. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, masih terdapat perbedaan dalam kecepatan pelayanan, pemahaman, terhadap prosedur kerja dan respons pegawai

dalam melayani masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul, nilai SKM pada tahun 2020 sebesar 85,91 yang termasuk ke kategori baik. Tetapi nilai tersebut belum mencapai hasil yang maksimal yaitu sangat baik, maka dari itu masih ada ruang untuk peningkatan kualitas pelayanan. Dalam instansi juga sudah menyediakan berbagai sarana pengaduan masyarakat sebagai bentuk upaya menerima masukan terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai harus ditingkatkan. Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kondisi tersebut adalah kompetensi dan motivasi. Kondisi tersebut tercermin dari adanya perbedaan waktu penyelesaian pelayanan untuk jenis permohonan yang sama, serta kasus pemohon yang harus melakukan klarifikasi ulang karena perbedaan informasi yang diterima dari petugas yang berbeda. Meskipun tidak didokumentasikan dalam data statistik formal, kondisi ini menunjukkan adanya variasi kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakkonsistenan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, baik dari segi ketepatan waktu, kejelasan informasi, maupun sikap pelayanan pegawai. Kondisi ini berpotensi mempengaruhi kejelasan informasi yang diterima oleh masyarakat dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. Pelayanan di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul juga berkaitan langsung dengan masyarakat yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap pelayanan yang cepat, jelas dan akuntabel. Oleh karena itu, pegawai harus memiliki kompetensi dan juga motivasi pegawai, apabila pegawai tidak memiliki kompetensi yang memadai atau motivasi yang rendah maka kualitas pelayanan yang diberikan cenderung menurun, sebaliknya apabila kompetensi pegawai didukung dengan motivasi kerja yang tinggi maka pelayanan diberikan akan lebih optimal, responsif dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Salah satu variabel yang bisa dikaitkan dengan kualitas pelayanan adalah kompetensi pegawai. Kompetensi merupakan peranan yang penting yang berkaitan dengan kemampuan dasar seseorang dalam melakukan hal pekerjaan. Indikator kompetensi pegawai menurut (Basori, M. A. N., Parhyawan, W., & Kamsin, 2017) indikator kompetensi karyawan terdiri dari: Pengetahuan adalah informasi yang telah dikombinasikan dengan pemahaman dan potensi untuk menindaki yang kemudian tertanam dalam benak seseorang, Pemahaman pemahaman yaitu menguasai sesuatu dengan pikiran. Karena itu, belajar berarti harus mengerti secara mental makna dan

filosofisnya, maksud dan implikasi serta aplikasi-aplikasinya, sehingga menyebabkan siswa dapat memahami sesuatu, kemampuan/keterampilan adalah kemampuan dalam tindakan dan memenuhi suatu tugas, Nilai adalah sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk dimiliki, digunakan, dikonsumsi, ataupun dinikmati guna memenuhi suatu kebutuhan dan keinginan, Sikap kesiapan mental individu yang mempengaruhi, mewarnai bahkan menentukan kegiatan individu yang bersangkutan dalam memberikan respon terhadap obyek atau situasi yang mempunyai arti baginya, dan Minat merupakan suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas tanpa adanya yang menyuruh, minat selalu diikuti dengan perasaan senang yang akhirnya memperoleh kepuasan. Selanjutnya menurut (Liana, 2020) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kompetensi pegawai yaitu: Keyakinan dan nilai-nilai perilaku seseorang, Karakteristik kepribadian, Motivasi, Isu emosional, Kemampuan intelektual, dan Budaya organisasi. Dengan begitu bahwa pegawai yang berkompotensi tinggi mampu menjalankan tugas yang lebih efektif dan memberikan pelayanan yang lebih memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai adalah faktor penting dalam meningkatkan mutu layanan.

Selanjutnya, variabel motivasi kerja pegawai juga sangat penting dalam pelayanan publik. Motivasi harus dimiliki oleh semua orang terutama kepada para pegawai pemerintahan, karena dengan adanya motivasi yang baik akan mendukung adanya pelayanan yang efektif dan efisien. Seberapa kuat motivasi yang dimiliki individu dalam organisasi akan banyak menentukan kualitas perilaku yang ditampilkannya, baik dalam konteks belajar, bekerja maupun dalam kehidupan sehari-hari lainnya (Baharuddin, A. A., Musa, M. I., & Burhanuddin, 2022). Motivasi mampu mendorong seseorang untuk selalu memberikan hasil kerja yang lebih baik (Larosa, Y. M., Waruwu, M. H., Laia, 2022). Dengan demikian motivasi kerja didapatkan dari dorongan internal seperti motivasi intristik contohnya keinginan melayani, tanggung jawab terhadap masyarakat dan juga bisa didapatkan dari dorongan eksternal contohnya adanya penghargaan, intensif, kondisi kerja yang baik. Jadi motivasi yang baik dapat mendorong pegawai menjadi lebih bertanggung jawab dan lebih cepat merespon kebutuhan masyarakat. Kuat atau lemahnya motivasi kerja pegawai ikut menentukan etos kerja (Wau, 2022).

Kombinasi kompetensi dan motivasi dapat membentuk fondasi yang penting dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat. Apabila para pegawai memiliki kompetensi yang baik tetapi memiliki motivasi yang rendah maka kemampuan

tersebut mungkin tidak sepenuhnya tercapai dalam pelayanan masyarakat. Sebaliknya jika motivasi tinggi tanpa kompetensi yang memadai akan sulit untuk menghadapi hambatan operasional dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam pelayanan di daerah terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi seperti adanya kompleksitas regulasi pertanahan dan tata ruang, tuntutan publik yang meningkat, teknologi layanan yang berubah, dan reformasi birokrasi yang terus berjalan. Instansi pelayanan publik dihadapkan pada tekanan yang beradaptasi agar tetap responsif dan efisien. Oleh karena itu pengembangan kompetensi dan motivasi terhadap pegawai menjadi sangat penting agar instansi dapat mengatasi tantangan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Khususnya di Kabupaten Bantul sebagai wilayah yang terus berkembang baik dari tata ruang ataupun masyarakatnya sehingga membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan. Jika pegawai Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul tidak memiliki kompetensi yang memadai dalam regulasi, pemetaan, teknologi, layanan, dan kurangnya motivasi kerja, maka dikhawatirkan layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan masyarakat. Dengan begitu akan membawa dampak negatif seperti adanya penurunan kepuasan masyarakat, rendahnya kepercayaan publik terhadap pemerintahan, berpotensi terjadinya konflik terkait pertanahan dan tata ruang, dan efisiensi layanan yang buruk. Oleh karena itu perlu adanya kajian untuk mengetahui sejauh mana kompetensi dan motivasi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang di Kabupaten Bantul.

Untuk menganalisis hubungan tersebut penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei dengan menyebarkan kuesioner kepada para pegawai Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul. Metode ini dipilih karena mampu menghasilkan data yang sistematis, objektif, dan terukur mengenai persepsi pegawai terhadap kompetensi, motivasi, dan pelayanan yang mereka berikan. Hasil dari kuesioner tersebut akan dianalisis dengan teknik statistik untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antarvariabel yang diteliti. Melalui pendekatan ini diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran secara akurat mengenai pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kualitas pelayanan pegawai. Perbedaan pemahaman terhadap prosedur dan standar pelayanan menunjukkan adanya perbedaan tingkat kompetensi pegawai, khususnya dalam aspek pengetahuan dan keterampilan kerja. Kompetensi yang belum optimal dapat menyebabkan kesalahan administrasi dan keterlambatan pelayanan. Sementara itu, tingkat responsivitas pegawai dalam

melayani masyarakat berkaitan dengan motivasi kerja, karena motivasi kerja yang baik akan mendorong pegawai untuk bersikap lebih tanggap, proaktif, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, kompetensi pegawai dan motivasi pegawai diduga memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul. Dalam observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul masih ditemukan adanya perbedaan dalam kecepatan pelayanan, pemahaman prosedur kerja, dan juga respon pegawai dalam melayani masyarakat. Dalam kondisi tersebut dapat mengindikasikan bahwa adanya kualitas pelayanan yang diberikan pegawai belum sepenuhnya maksimal sehingga perlu adanya dilakukan pengkajian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya. Maka dari itu dalam penelitian ini dilakukan untuk mengisi adanya kesenjangan penelitian-penelitian sebelumnya dengan cara mengkaji pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul. Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada pengkajian terhadap pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kualitas pelayanan pegawai pada sektor pertanahan dan tata ruang yang memiliki karakteristik pelayanan administratif dan teknis yang lebih kompleks dibandingkan instansi pelayanan publik pada umumnya. Selain itu penelitian ini menempatkan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi internal pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi pertanahan dan tata ruang sehingga memberikan gambaran mengenai kondisi internal pelayanan dari sudut pandang paratur pelaksana pelayanan.

Dengan demikian penelitian ini penting dilakukan agar dapat memahami sejauh mana kompetensi dan motivasi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai (Studi Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar ilmiah bagi pengembangan sumber daya manusia dan peningkatan kerja aparatur sehingga pelayanan kepada masyarakat lebih profesional, efektif dan berkeadilan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di uraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul?

2. Apakah motivasi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul?
3. Apakah kompetensi pegawai dan motivasi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi dan motivasi pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul. Supaya lebih jelas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul.
2. Mengetahui pengaruh motivasi pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul.
3. Mengetahui pengaruh kompetensi pegawai dan motivasi pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Pertanahan dan Tata Ruang di Kabupaten Bantul.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan kajian sumber daya manusia aparatur dan kualitas pelayanan publik. Secara khusus, penelitian ini dapat memperkaya referensi empiris mengenai pengaruh kompetensi dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintahan daerah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya melalui pengembangan kompetensi pegawai dan peningkatan motivasi

kerja aparatur.

b. Bagi Pegawai Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya kompetensi dan motivasi kerja dalam menunjang pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, sehingga mendorong pegawai untuk meningkatkan kerja pelayanan kepada masyarakat.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji variabel kompetensi, motivasi, dan kualitas pelayanan publik pada instansi maupun sektor pelayanan lainnya.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul, pernyataan tersebut dapat menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi pegawai maka kualitas pelayanan pegawai juga akan semakin meningkat.
- b. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul, hal ini menunjukkan bahwa motivasi yang tinggi dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawai.
- c. Kompetensi dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul. Variabel kompetensi dan motivasi mampu menjelaskan pengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai sebesar 68,9% sedangkan sisanya merupakan pengaruh dari faktor lain diluar penelitian.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti akan memberikan saran sebagai berikut:

- a. Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul diharapkan dapat meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan kemampuan kerja agar kualitas pelayanan semakin baik.
- b. Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul diharapkan dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai melalui pemberian apresiasi dan lingkungan kerja yang mendukung sehingga pelayanan kepada masyarakat jadi lebih optimal.

- c. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambangkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai sehingga hasil penelitian jadi lebih luas dan berkembang. Dan juga untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek penelitian atau menambah jumlah responden dari instansi lain agar hasil lebih luas dan beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179–188. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Andriyana, Syafari, A., & A. (2025). Kompetensi Kasi Pemerintahan Umum dan Pelaksanaan Publik Kelurahan Di Wilayah Kota Serang Provinsi Banten. *Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 3(1). <https://doi.org/10.71128/kybernology.v3i1.258>
- Andriyani, P., Shiddiq, D. M., Hardjowikarto, D., & Elyani, N. D. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(2), 189–198. <http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/jibm>
- Anwaruddin, A. (2024). Analisis kebijakan pengembangan kompetensi pegawai Indonesia. *Wacana Kinerja*, 9. <https://doi.org/10.31845/jwk.v9i2.437>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Metodologi Penelitian Sosial. *Syria Studies*, 7(3), 26320–26332. https://www.researchgate.net/profile/Asrulla-Asrulla/publication/386875018_Populasi_dan_Sampling_Kuantitatif_Serta_Pemilihan_Informan_Kunci_Kualitatif_dalam_Pendekatan_Praktis/links/675a278872215358fe2882e9/Populasi-dan-Sampling-Kuantitatif-Serta-Pemiliha
- Atmojo, A. (2024). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Kecamatan Karawaci, Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(2), 222–229. <https://doi.org/10.31334/transparansi/v7i1.4337>
- Bagasrona Novitasari, Z., Wilujeng, S., & Suharso, A. A. P. (2023). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja

Pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Malang. *Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen*, 10(2 SE-Articles), 48–52.
<https://ejournal.unikama.ac.id/index.php/JRMM/article/view/8026>

Baharuddin, A. A., Musa, M. I., & Burhanuddin, B. (2022). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Sales. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 55–62.
<https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.13>

Basori, M. A. N., Parhyawan, W., & Kamsin, D. (2017). Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. Krakatau Bandar Samudera). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, Vol. 1(No. 2), 149–157. <https://doi.org/10.48181/jrbmt.v1i2.3149>

Cahyo, M. A. D., Rimbano, D., & Susanto, Y. (2023). The Quality of Public Services Influenced by Competence , Motivation and Information Technology : A Systematic Literature Review. *Proceedings International Conference on Business, Economics & Management*, 1, 808–821.
<https://doi.org/10.47747/icbem.v1i1.1287>

Ciptadi , B., & Umar, J. (2012). Metode Alternatif untuk Mendeteksi Bias Respons Social Desirability pada Item-item Tes Kepribadian. *Pengukuran Psikologi Dan Pendidikan Indonesia*, 1(1), 1–21.

Hafizah, N., Pebytabella, T. C., Sari, M., Winanda, R., Hidayatullah, R., & H. (2025). Identifikasi Variabel Penelitian , Jenis Sumber Data Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 3(2), 586–596.
<https://doi.org/10.61104/jq.v3i2.1025>

Hendrawan, Hidayat, Y., Atika, D. (2025). Pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai dinas perumahan kawasan pemukiman dan

pertanahan kabupaten bogor. *Manajemen Pratama*, 2(4). <https://namara-feb.unpak.ac.id/index.php/namara/article/view/483>

Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian* (Mahir Prad). Eureka Media Aksara.

Immanuel, & Mas'ud, F. (2017). ANALISIS PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah). *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 1–11. https://eprints.undip.ac.id/56088/1/21_IMMANUEL.pdf

Jiwantara, K., Sutrisno, A., Neyland, J. S. C. (2013). PENERAPAN METODE SERVQUAL UNTUK EVALUASI DAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA KEGIATAN PENYULUHAN BAHASA INDONESIA PRAKTIS DI BALAI BAHASA PROVINSI SULAWESI UTARA. *Teknik Mesin Unsrat*, 2(1), 1–11. <https://www.neliti.com/publications/159608/penerapan-metode-servqual-untuk-evaluasi-dan-perbaikan-kualitas-pelayanan-pada-k#cite>

Kabupaten Bantul. (2020). *Profil Kabupaten Bantul*. https://bantulkab.go.id/tentang_bantul/index/2020020001/sekilas-kabupaten-bantul.html#

Lahadji, M. (2025). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banggai. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen West Science*, 4(04), 521–531. <https://doi.org/10.58812/jbmws.v4i04.2916>

Larosa, Y. M., Waruwu, M. H., Laia, O. (2022). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Etos Kerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen*

- Dan Ekonomi*, 1(1), 124–130. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.22>
- Liana, Y. (2020). Kompetensi pegawai, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 17(2).
<https://doi.org/10.29100/insp.v17i2.1810>
- Marliani, L. (2019). *Motivasi Kerja dalam Perspektif Douglas McGregor*. 6(2), 306–312. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v6i2.2254>
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Muhtar, S. A., Hayat, Rahmawati, S. D. (2025). Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Idarotuna : Journal of Administrative Science*, 6(1), 99–111.
<https://doi.org/10.54471/idarotuna.v6i1.135>
- Naim, M., & Asfar, A. (2024). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Disiplin kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Samsat Kabupaten Indragiri Hilir. *Ilmiah Multidisipliner*, 02(03), 744–756.
<https://ojs.smkmerahputih.com/index.php/jimu/article/view/419>
- Prastowo, A. W., & H, A. R. (2016). Analisis Motivasi Kerja Karyawan Pada PT. Putra Masterindo Kec. Tapung Kab. Kampar. *Jurnal Valuta*, 2(1), 66–82.
<https://journal.uir.ac.id/index.php/valuta/article/download/1142/707>
- Pujihastuti, I. (2010). Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian. *Agribisnis Dan Pengembangan Wilayah*, 2(1), 43–56.
<https://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/cefars/article/view/63/34>
- Puteri, T. Y., Karyono, O., & Agustina, K. (2022). Analisis Hubungan Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Dengan Kinerja Pelayanan. *Jurnal Dialogika Manajemen Dan Administrasi*, 3(1), 41–48.

<https://doi.org/10.31949/dialogika.v3i1.2115>

- Ritalia, & S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa Lembaga Kursus Dan Pelatihan Via Course Kota Metro. *Manajemen Diversifikasi*, 1(4), 777–783.
- Rusydi, G., Susanto, Y, & H. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi, dan Motivasi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)*, 25(1), 16–25.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/100700495/823-Article_Text-1999-2-10-20230127-libre.pdf?1680660494=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPengaruh_Gaya_Kepemimpinan_Kompetensi_Da.pdf&Expires=1780144043&Signature=XyicPUQ2Y0dtU3tMiegwlchMT
- Simamora, B. (2022). Skala Likert , Bias Penggunaan dan Jalan. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 84–93. <https://doi.org/10.46806/jman.v12i1.978>
- Subhatikayasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel;Pendekatan Metodology Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>
- Sudarmaji, H., & Resi, J. A. S. (2019). Standardisasi Kompetensi Teknik Inspeksi Quality Control Di Pt. United Tracors Pandu Engineering. *Technologic*, 9(2). <https://technologic.polytechnic.astra.ac.id/index.php/firstjournal/article/view/240>
- Sugiharti, L., Saepudin, A., & Barokah, R. A. (2023). Pengaruh kepemimpinan dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pendaftaran tanah pertama kali di kantor pertanahan kota bandung 1. *Journal Publicuho*, 6(1), 276–287. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.117>

- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. ALFABETA.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS) Page 110. *EDU RESEARCH*, 5(3), 110–116. <https://doi.org/10.47827/jer.v5i3.238>
- Supriyanto. (2011). PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI KERJA DOSEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN KEPADA MAHASISWA. *Manajemen Bisnis*, 1(1). <https://media.neliti.com/media/publications/111016-ID-pengaruh-kemampuan-dan-motivasi-kerja-do.pdf>
- Wau, A. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Efektivitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Dengan Kualitas Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 37–47. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.11>
- Wijaya, T., & Rahmawati, Z. (2025). Kompetensi Pegawai, Motivasi Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri. *Otonomi*, 25(1), 186–195. <https://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/otonomi/article/view/7138>
- Yulianti, L., & Annisa, N. N. (2024). Pengaruh Kompetensi ASN Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal. *Sains Dan Teknologi*, 6(1), 64–70. <https://doi.org/10.55338/saintek.v6i1.3203>