

## ABSTRAK

**NANDANG SUPENDI. 2024. PENGARUH SARANA PRASARANA DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis). Di bawah bimbingan Dr. H. Yat Rospia Brata, M.Si. Selaku pembimbing I dan H. Aan Anwar Sihabudin, S.H., S.IP., M.Si. Selaku Pembimbing II.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis hal ini diduga disebabkan oleh sarana dan prasarana serta kompetensi pegawai. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis : 1) Pengaruh sarana prasarana terhadap pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis. 2) Pengaruh kompetensi terhadap pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis. 3) Pengaruh sarana prasarana dan kompetensi terhadap pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis.

Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai dan pengguna pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis yaitu sebanyak 132 orang, namun demikian peneliti menggunakan teknik random sampling sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 57 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan dengan cara penyebaran angket dan observasi dan wawancara. Analisa data dilakukan terhadap data yang terkumpul dari angket yang dilakukan dengan analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Sarana dan prasarana berpengaruh terhadap pelayanan publik Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis dan memiliki hubungan kuat. Dengan kata lain semakin memadainya sarana dan prasarana maka Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis akan meningkatkan Pelayanan Publik. 2) Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap pelayanan publik Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis dan memiliki hubungan kuat. Dengan kata lain meningkatnya kompetensi pegawai maka akan meningkatkan pelayanan publik Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis. 3) Sarana prasarana dan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap pelayanan publik Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis dan memiliki hubungan kuat. Dengan kata lain sarana prasarana dan kompetensi pegawai akan meningkatkan pelayanan publik.

**Kata Kunci :** *Sarana prasarana, kompetensi pegawai, pelayanan publik.*

## **ABSTRACT**

**NANDANG SUPENDI. 2024. THE INFLUENCE OF INFRASTRUCTURE AND EMPLOYEE COMPETENCIES ON PUBLIC SERVICES (Study at the National Unity and Political Agency of Ciamis Regency). Under the guidance of Dr. H. Yat Rospia Brata, M.Sc. As supervisor I and H. Aan Anwar Sihabudin, S.H., S.IP., M.Si. As Supervisor II.**

*This research was motivated by the suboptimal public services provided by the National Unity and Politics Agency of Ciamis Regency, this was thought to be caused by facilities and infrastructure as well as employee competence. The aim of this research is to determine and analyze: 1) The influence of infrastructure on public services at the National Unity and Political Agency of Ciamis Regency. 2) The influence of competence on public services at the National Unity and Politics Agency of Ciamis Regency. 3) The influence of infrastructure and competence on public services at the National Unity and Political Agency of Ciamis Regency.*

*In this research, a qualitative method with a descriptive approach was used. The population in this study were employees and service users at the National Unity and Politics Agency of Ciamis Regency, namely 132 people, however the researchers used random sampling techniques so that the sample in this study was 57 people. Data collection techniques were carried out through literature studies and field studies by distributing questionnaires and observations and interviews. Data analysis was carried out on data collected from questionnaires which were carried out using qualitative analysis.*

*The results of the research show that: 1) Facilities and infrastructure influence public services at the National Unity and Politics Agency of Ciamis Regency and have a strong relationship. In other words, the more adequate the facilities and infrastructure are, the National Unity and Political Agency of Ciamis Regency will improve public services. 2) Employee competency influences public services at the National Unity and Politics Agency of Ciamis Regency and has a strong relationship. In other words, increasing employee competency will improve public services at the National Unity and Political Agency of Ciamis Regency. 3) Infrastructure and employee competency influence public services at the National Unity and Politics Agency of Ciamis Regency and have a strong relationship. In other words, infrastructure and employee competency will improve public services.*

*Keywords: Infrastructure, employee competency, public services.*