

ABSTRAK

Tesis ini berjudul Pengaruh Kompetensi, Komunikasi dan Teknologi Informasi Terhadap Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran)". Di bawah bimbingan Bapak Dr. Apri Budianto, M.M, sebagai Pembimbing I dan Dr H. Ading Rahman,SE.,MM, M.Pd. sebagai Pembimbing II.

Penelitian dalam menilai pengaruh kompetensi, komunikasi, dan teknologi informasi terhadap pelayanan publik pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran.

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut: Pengaruh kompetensi terhadap pelayanan publik. Pengaruh komunikasi terhadap pelayanan publik. Pengaruh teknologi informasi terhadap pelayanan publik. Pengaruh kompetensi, komunikasi dan teknologi informasi terhadap pelayanan publik pada kantor unit penyelenggara pelabuhan kelas III Pangandaran.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan metode penyebaran kusioner atau angket. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi pustaka dan studi lapangan. Sedangkan teknis analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu dengan penyebaran kusioner. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa: Hasil dari penelitian kompetensi, komunikasi dan teknologi informasi pada kantor unit penyelenggara pelabuhan kelas III Pangandaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik, artinya apabila kompetensi, komunikasi dan teknologi informasi yang tinggi maka akan berpengaruh terhadap pelayanan publik. Jadi kompetensi, komunikasi dan teknologi informasi adalah faktor utama dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor unit penyelenggara pelabuhan kelas III Pangandaran.

Kata Kunci: Kompetensi, Komunikasi, Teknologi Informasi dan Pelayanan Publik