

ABSTRAK

NUR INDAH SARI, 2025, Pengaruh Kompetensi, Komunikasi Terhadap Kepuasan dan Kinerja Layanan Di Kantor Camat Barombong Kabupaten Gowa, Dibimbing oleh Bapak H. Andi Jam'an selaku Dosen Pembimbing I dan Dg Maklassa selaku Dosen Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi, komunikasi terhadap kepuasan dan kinerja layanan di Kantor Camat Barombong Kabupaten Gowa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 52 responden. Analisis yang digunakan adalah analisis PLS-Path dengan menggunakan aplikasi SmartPLS. Hasil deskripsi responden menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (53,84%) dan berjenis kelamin perempuan (46,15%), sedangkan responden berusia 20-35 tahun (30,76%), 36-50 tahun (40,38%) dan 1-65 tahun (28,84%).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh terhadap kepuasan, komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan, kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja layanan, komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja layanan, kepuasan memiliki pengaruh terhadap kinerja layanan, kepuasan dapat memediasi kompetensi terhadap kinerja layanan dan kepuasan dapat memediasi komunikasi terhadap kinerja layanan.

Kata Kunci: Kompetensi, Komunikasi, Kepuasan, Kinerja Layanan.

ABSTRACT

NUR INDAH SARI, 2025. *The Influence of Competence and Communication on Satisfaction and Service Performance at the Barombong Sub-District Office, Gowa Regency.* Supervised by Andi Jam'an and Dg Maklassa.

This study aims to determine the influence of competence and communication on satisfaction and service performance at the Barombong Sub-District Office, Gowa Regency. The research employed a quantitative method, with data collected through questionnaires distributed to 52 respondents. The analysis was conducted using PLS-SEM with the SmartPLS application. The respondent description shows that most of the respondents were male (53.84%) and female (46.15%), with ages ranging from 20–35 years (30.76%), 36–50 years (40.38%), and 51–65 years (28.84%).

The results of this study indicate that competence has an effect on satisfaction, communication has an effect on satisfaction, competence has no effect on service performance, communication has no effect on service performance, satisfaction has an effect on service performance, satisfaction can mediate competence on service performance, and satisfaction can also mediate communication on service performance.

Keywords: *Competence, Communication, Satisfaction, Service Performance.*

