

## ABSTRAK

**IRMAWATI ILYAS. 2025. *Pengaruh Kompetensi, Pengalaman Kerja, dan Sistem Informasi Terhadap Inovasi Layanan Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar*. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Zalkha Soraya dan Muhammad Akib.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi, pengalaman kerja, dan sistem informasi terhadap inovasi layanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi ketiga variabel independen tersebut terhadap inovasi layanan pegawai. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi layanan, diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kausal. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 83 responden yang merupakan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk memastikan kualitas data, serta uji asumsi klasik untuk memastikan model regresi memenuhi syarat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi, pengalaman kerja, dan sistem informasi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap inovasi layanan pegawai. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa 58.6% variasi inovasi layanan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

**Kata Kunci:** *Kompetensi, Pengalaman Kerja, Sistem Informasi, Inovasi Layanan.*