

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SIM KELILING PADA  
POLRESTA DI KOTA TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

**SHERRY CATRINA**

**NIM : 15612195**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG**

**2022**

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SIM KELILING PADA  
POLRESTA DI KOTA TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat- Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi

Oleh

**SHERRY CATRINA**

**NIM : 15612340**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG**

**2022**



TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI  
**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SIM KELILING PADA  
POLRESTA DI KOTA TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

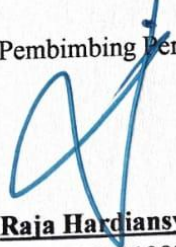
Oleh:

NAMA: SHERRY CATRINA

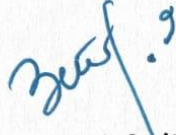
NIM : 15612195

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,

  
**Raja Hardiansyah, S.E., M.E.**  
NIDN.1011108901/Lektor

Pembimbing Kedua,

  
**Betty Leindarita, S.E., M.M.**  
NIDN.1002078902/Lektor

Mengetahui  
Ketua Program Studi,

  
**Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.**  
NIDN.1002078902/Lektor



Skripsi Berjudul

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SIM KELILING PADA  
POLRESTA DI KOTA TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

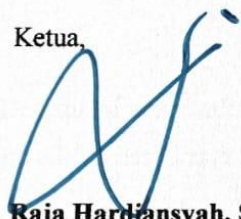
NAMA : SHERRY CATRINA

NIM : 15612195

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada  
Tanggal Enam Belas Agustus Tahun Dua Ribu Dua Dan Dinyatakan  
Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

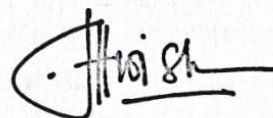
Panitia Komisi Ujian

Ketua,



**Raja Hardiansyah, S.E., M.E.**  
NIDN. 1011108901/Lektor

Sekretaris,



**Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.**  
NIDN. 1002078902/Lektor

Anggota,



**Selvi Fauzar, S.E., M.M.**  
NIDN. 1001109101/Lektor

Tanjungpinang,  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang



Ketua,

  
**Charly Marlinda, S.E., M.Ak.Ak.CA.**  
NIDN. 1029127801/Lektor

## **PERNYATAAN**

Nama : Sherry Catrina  
NIM : 15612340  
Tahun Angkatan : 2016  
Indeks Prestasi Kumulatif : 2.95  
Program Studi / Jenjang : Manajemen / Strata 1 (satu)  
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna SIM Keliling Pada Polresta di Kota Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dalam skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 31 Mei 2022  
Penyusun ,

Materai 10000

**Sherry Catrina**  
NIM: 15612340

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, serta teman-teman saya yang senantiasa memotivasi, mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Apa yang mereka berikan melebihi dari pada apa yang saya inginkan.

## **MOTO**

Skripsi ini mengajarkan kepada banyak hal,

Belajar sabar,

Belajar tegar,

Belajar kebersamaan,

Belajar kekompakkan,

Belajar disiplin waktu,

Belajar bahwa ilmu itu sangat berharga.

*“Menuntut ilmu itu seperti mendaki gunung, Semakin tinggi gunung akan semakin berat medan dan tantangannya, Tetapi pemandangan di puncak akan selalu lebih indah dari pada di lembah”*

*Aku datang, aku bimbingan, aku ujian, aku revisi, dan aku menang.*



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna SIM Keliling Pada Polresta di Kota Tanjungpinang” yang disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada strata 1 Program Studi Manajemen. Dalam proses penulisan ini tentunya tak lepas dari bantuan doa serta motivasi yang kuat dari berbagai pihak yang selalu mendukung dan membantu. Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Ibu Charly Marlinda, SE., M.Ak, Ak. CA. selaku Ketua STIE Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, SE., M.Si., Ak. CA selaku Wakil Ketua I STIE Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, SE., Ak., M.Si., CA selaku Wakil Ketua II STIE Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Imran Ilyas, M.M. selaku Wakil Ketua III STIE Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T., M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen STIE Pembangunan Tanjungpinang.
6. Bapak Octojaya Abriyoso S.I.Kom., M.M. selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen STIE Pembangunan Tanjungpinang.

7. Bapak Raja Hardiansyah, S.E., M.E. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, ilmunya, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Betty Leindarita, S.Pd., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan ilmu dan membimbing dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Febriyadi Azri selaku Baur SIM Keliling Polresta Kota Tanjungpinang yang telah memberikan kesempatan dan izin pada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini serta membantu memberikan informasi berkaitan dengan kepentingan penelitian.
10. Untuk orang tua tercinta, serta adik yang selalu memberikan motivasi, dan mendoakan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

informasi dan bermanfaat bagi semua pihak. Kritik dan saran yang membangun dan demi kesempurnaan penulis merupakan harapan yang besar bagi penulis. Demi kesempurnaan penulis skripsi, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan dari pembaca.

Tanjungpinang, 20 Agustus 2020

Hormat saya,

**Sherry Catrina**

NIM 16612174

## DAFTAR ISI

## Halaman

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1	Latar Belakang Masalah .....	1
1.2	Perumusan Masalah .....	11
1.3	Tujuan Penelitian .....	11
1.4	Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1	Kegunaan Ilmiah .....	12
1.4.2	Kegunaan Praktis.....	12
1.5	Sistematika Penulisan .....	13

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1	Tinjauan Teori.....	15
2.1.1	Pengertian Manajemen .....	15
2.1.2	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	16
2.1.3	Manajemen Sumber Daya Manusia Yang Strategis.....	16
2.1.4	Perencanaan Sumber Daya Manusia .....	19
2.1.5	Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	20
2.1.6	Pengertian Kompetensi. ....	22
2.1.6.1	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi. ....	24
2.1.6.2	Efek Kompetensi. ....	25
2.1.6.3	Indikator Kompetensi. ....	26
2.1.6.4	Hubungan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna SIM. ....	27
2.1.7	Pengertian Pelayanan. ....	28
2.1.7.1	Tujuan Pelayanan .....	29
2.1.7.2	Fungsi Pelayanan.....	29
2.1.7.3	Bentuk Pelayanan .....	30
2.1.7.4	Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	31
2.1.7.5	Standart Pelayanan. ....	32
2.1.7.6	Efektifitas Pelayanan. ....	33

2.1.7.7 Indikator Pelayanan.....	33
2.1.7.8 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pegguna SIM.....	35
2.1.8 Kepuasan Pengguna.....	36
2.1.8.1 Idikator Kepuasan Pengguna.....	38
2.2 Kerangka Pemikiran.....	39
2.3 Hipotesis.....	40
2.4 Peneliti Terdahulu.....	40
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	45
3.2 Jenis Data.....	45
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.4 Populasi dan Sampel.....	47
3.4.1 Populasi.....	47
3.4.2 Sampel.....	47
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	48
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	51
3.7 Teknik Analisis Data.....	52
3.7.1 Uji Kualitas Data.....	52
3.7.1.1 Uji Validitas.....	52
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	53
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	54
3.7.2.1 Uji Normalitas.....	54
3.7.2.2 Uji Multikolineritas.....	55
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	55
3.7.2.4 Uji Autokorelasi.....	56
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
3.7.4 Uji Hipotesis.....	58
3.7.4.1 Uji T atau Uji Parsial.....	58
3.7.4.2 Uji F atau Uji Simultan.....	59
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	59

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian.....	61
4.1.1	Bentuk dan Penggolongan SIM.....	62
4.1.1.1	Fungsi Surat Izin Mengemudi. ....	64
4.1.2	Analisis Data Responden.....	64
4.1.2.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.1.2.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	65
4.1.2.3	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
4.1.3	Deskripsi Tanggapan Responden. ....	66
4.1.3.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kompetensi Pegawai.....	67
4.1.3.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	70
4.1.3.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna. ....	74
4.1.4	Uji Kualitas Data. ....	77
4.1.4.1	Uji Validitas. ....	77
4.1.4.2	Uji Reliabilitas.....	79
4.1.5	Uji Asumsi Klasik. ....	80
4.1.5.1	Uji Normalitas. ....	80
4.1.5.2	Uji Multikolinieritas. ....	81
4.1.5.3	Uji Heterokedastisitas. ....	81
4.1.5.4	Uji Autokorelasi. ....	82
4.1.6	Uji Analisis Linier Berganda. ....	83
4.1.7	Uji Hipotesis.....	84
4.1.7.1	Uji T atau Uji Parsial.....	84
4.1.7.2	Uji F atau Uji Simultan. ....	85
4.1.7.3	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). ....	86
4.2	Hasil Pembahasan.....	87
4.2.1	Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan pengguna. ....	87

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pegguna. ....	88
4.2.3 Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna. ....	88
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	
5.1 Kesimpulan. ....	90
5.2 Saran. ....	91
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan. ....	91
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	92

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**CURICULUM VITAE**

## DAFTAR TABEL

No Gambar	Hal
1.1 Pelayanan SIM Keliling Selama Bulan September Hingga Desember tahun 2021. ....	6
3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel. ....	49
4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	64
4.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur. ....	65
4.3 Identitas Berdasarkan Jenis Pekerjaan. ....	66
4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kompetensi Pegawai. ....	67
4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan. ....	71
4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna. ....	74
4.7 Hasil Pengujian Validitas. ....	78
4.8 Hasil Pengujian Realibilitas. ....	79
4.9 Uji Multikolinearitas. ....	81
4.10 Uji Autokorelasi . ....	82
4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda . ....	83
4.12 Uji Parsial (Uji-t). ....	84
4.13 Uji Simultan (Uji-f). ....	86
4.14 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). ....	86

## DAFTAR GAMBAR

<b>No Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Pemikiran.....	42
4.1 Uji Normalitas Histogram.....	80
4.2 Uji Normalitas P-plot of Regression Standardized Residual.....	80
4.3 Uji Heterokedastisitas.....	81



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Pedoman Kuesioner.....	
Lampiran 2 Hasil Output SPSS.....	
Lampiran 3 Dokumentasi Foto.....	
Lampiran 4 Presentase Plagiat. ....	
Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian. ....	
Lampiran 6 Curriculum Vitae. ....	

## ABSTRAK

### **PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SIM KELILING PADA POLRESTA DI KOTA TANJUNGPINANG**

Sherry Catrina, 15612340, Manajemen, STIE Pembangunan Tanjungpinang,

Email : [catrinasherry@gmail.com](mailto:catrinasherry@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna SIM Keliling Pada Polresta di Kota Tanjungpinang. Dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif melalui pendekatan kuantitatif.

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Proses pengumpulan data yang dilakukan yaitu membagikan kuesioner kesetiap para masyarakat yang mendapatkan pelayanan SIM Keliling, observasi, studi pustaka, dan dokumentasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 191 orang yang ingin mendapatkan pelayanan SIM Keliling. Adapun teknik penyajian data yang digunakan adalah menggunakan SPSS 21.

Dalam hasil penelitian ini, berdasarkan pengujian simultan Uji F ternyata hasil penelitian menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 30.488, nilai  $F_{tabel}$  sebesar karena nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $30.488 > 3.04$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIM Keliling Polresta Kota Tanjungpinang.

Kemudian Hasil pengujian determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan diperoleh nilai adjusted R square koefisien determinasinya = 0,437 (43.7%). Angka tersebut menunjukkan bahwa variabel independen kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan memberi sumbangan pengaruh kepada variabel dependen yaitu kepuasan pengguna sebesar 43.7% sedangkan sisanya 57.3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pengguna

Pembimbing 1 : Raja Hardiansyah, S.E., M.E.

Pembimbing 2 : Betty Leindarita, S.E., M.M

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF EMPLOYEE COMPETENCE AND SERVICE QUALITY ON SATISFACTION OF ROILING SIM USERS AT POLRESTA IN TANJUNGPINANG CITY**

*Sherry Catrina, 15612340, Manajemen, STIE Pembangunan Tanjungpinang,*

*Email : [catrinasherry@gmail.com](mailto:catrinasherry@gmail.com)*

*This study aims to determine and evaluate the effect of employee competence and service quality on mobile SIM users' satisfaction at the Polresta in Tanjungpinang City. In this research is associative research through quantitative approach.*

*The types of data used are primary and secondary data. The data collection process carried out was distributing questionnaires to each community who received Mobile SIM services, observations, literature studies, and documentation. The sample in this study amounted to 191 people who want to get a mobile SIM service.*

*The data presentation technique used is using SPSS 21. In the results of this study, based on the simultaneous testing of the F-test, it turns out that the research results show the Fcount value of 30,488, the Ftable value of because the  $F_{count} > F_{table}$  ( $30,488 > 3.04$ ) so that it can be concluded that the independent variables of employee competence and service quality affect the satisfaction of Mobile Police SIM users. Tanjungpinang City.*

*Then the results of the determination test ( $R^2$ ) show that the adjusted R square value of the coefficient of determination = 0.437 (43.7%). This figure shows that the independent variables of employee competence and service quality contribute to the dependent variable, namely user satisfaction by 43.7% while the remaining 57.3% is influenced by other variables not examined in this study.*

*Keywords: Employee Competence, Service Quality, and User Satisfaction*

*Advisor 1: Raja Hardiansyah, S.E., M.E.*

*Advisor 2: Betty Leindarita, S.E., M.M*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Paradigma pelaksanaan fungsi pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat birokrasi akhir-akhir ini mengalami kemajuan yang cukup berarti dalam hubungannya dengan konsep pelayanan di Indonesia. Manajemen sumber daya manusia yang menjadi paling utama dalam hal untuk memberikan suatu pelayanan ke masyarakat agar setiap gerak dan langkah dari aparatur birokrasi agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap semua kepentingan publik.

Oleh sebab itu didalam era reformasi dan otonomi daerah saat ini fungsi pelayanan menjadi sangat strategis didalam pengelolaan pemerintahan. Seperti yang telah diketahui bersama bahwa sukses tidaknya sebuah pemerintahan akan sangat tergantung sampai sejauh mana pemerintahan tersebut dapat menjalankan fungsi pelayanannya kepada publik dengan baik, efektif dan efisien.

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Disinilah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap

kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Penataan sistem manajemen dan prosedur kerja di lingkungan pemerintah, bisnis, institusi pendidikan dapat terwujud melalui optimalisasi pelayanan publik berbasis elektronik (Mendrofa, 2019). Pelayanan SIM berbasis teknologi informasi adalah pelayanan prima yang menggunakan perangkat komputer dengan sistem *online* antar semua perangkat komputer yang mampu mempercepat proses pelayanan dan menghemat tenaga personel (Siansari, 2016).

Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kompetensi merupakan kombinasi dari keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan perilaku (*attitude*) yang dapat diamati dan diterapkan secara kritis untuk suksesnya sebuah organisasi dan prestasi kerja serta kontribusi pribadi karyawan terhadap organisasinya.

Menurut Mc Clelland (Hiroes, 2019) kompetensi (*competency*) sebagai karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung

terhadap kinerja yang sangat baik. Dengan kata lain, kompetensi adalah apa yang para *outstanding performers* lakukan lebih sering pada lebih banyak situasi dengan hasil yang lebih baik dari pada apa yang dilakukan para *average performers*. Kompetensi juga merupakan sebagian pengalaman yang didapat para pegawai maupun karyawan di instansi atau kantor sebelumnya, karena mempunyai kemampuan kinerja yang baik dalam bidangnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Dalam menjalankan aktivitas di dalam organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta, ketersediaan fasilitas kantor penting guna menunjang pekerjaan dan pelayanannya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Fasilitas kantor yang lengkap akan memberikan dampak positif baik untuk karyawan maupun pelanggannya. Bagi karyawan fasilitas kantor yang lengkap akan menunjang kinerja karyawan tersebut, sedangkan bagi pelanggan dengan fasilitas kantor yang memadai akan memberikan rasa nyaman dan kepuasan ketika proses layanan berlangsung. Kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting atau sebagai unggulan bidang tersebut. Namun, yang menjadi permasalahan di perusahaan ini bahwa kompetensi sumber daya manusia di kalangan tingkat atas saja yang memiliki kompetensi sangat baik akan tetapi kualitas pelayanan jasa dokumen impor itu menurun dari tahun ketahun. Hal ini disebabkan dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan atau seminar yang diprioritaskan hanya karyawan tingkat atas/manajer, sedangkan karyawan tingkat bawah belum pernah mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan atau seminar-seminar yang lainnya.

Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan berhasil memuaskan kebutuhannya Untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan diperlukan kedisiplinan di setiap aktivitas kerja. Menurut Sondang P. Siagian (Anggraini, 2018) menyatakan, “disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut”.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Peran pelayanan akan lebih besar apabila kegiatan-kegiatan jasa pada masyarakat itu terdapat persaingan, tantangan guna mencapai efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan tugas organisasi atau pemerintah. Memperhatikan pentingnya layanan dalam suatu kegiatan organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi.

Menurut Lewis dan Booms (Tjiptono, 2016) “Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Kualitas layanan pada suatu organisasi atau lembaga apabila dikelola dengan tepat akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas masyarakat. Memperhatikan pentingnya layanan dalam suatu kegiatan organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait

dengan kegiatan suatu organisasi. Pelayanan jasa banyak dilakukan oleh berbagai organisasi baik organisasi swasta maupun lembaga pemerintahan. Bentuk layanan pada lembaga pemerintahan sangat banyak diantaranya layanan yang berhubungan dengan administrasi negara, antara lain dalam pembuatan dokumen-dokumen penting seperti kartu identitas, sertifikat kepemilikan suatu barang, dan lain sebagainya. Penyedia pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara Negara. Bahkan dapat dikatakan bahwa keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan keberhasilan pemerintah. Menurut Heizer dan Render (Suryadi, 2019) mendefinisikan “kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan”. Kualitas pelayanan berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan yang kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Menurut (Tjiptono, 2016) kualitas layanan sebagai ukuran seberapa besar bagus tingkatnya layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan pada suatu organisasi atau lembaga apabila dikelola dengan tepat akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas masyarakat. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Memperhatikan pentingnya layanan suatu kegiatan



organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi. Pelayanan jasa banyak dilakukan oleh berbagai organisasi baik organisasi swasta maupun lembaga pemerintahan. Bentuk layanan pada lembaga pemerintahan sangat banyak diantaranya layanan yang berhubungan dengan administrasi Negara, antara lain seperti kepengurusan kartu identitas, sertifikat kepemilikan suatu barang, dan lain sebagainya.

Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan berhasil memuaskan kebutuhannya. Memperhatikan pentingnya layanan dalam suatu kegiatan organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi ataupun aparatur sipil. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat (Priyono, 2018).

**Tabel 1.1**  
**Pelayanan SIM Keliling Selama Bulan September Hingga Desember tahun 2021**

No	Bulan	Jenis Kelamin		Jenis SIM		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	A	C	
1	September	101	60	51	109	160
2	Oktober	93	81	52	122	174
3	November	70	101	70	98	168
4	Desember	88	75	45	106	151
	<b>Jumlah</b>	352	317	218	435	653

Sumber : Pelayanan SIM Keliling Kota Tanjungpinang(2021)

Pada tabel diatas menunjukkan jumlah pelayanan di SIM Keliling selama 4 bulan. Dapat dilihat jumlah jenis yang berbeda dan jenis sim yang dibuat berbeda pula. Dalam hal ini jumlah pelayanan penggunaan SIM Keliling selama kurun waktu 4 bulan adalah 669 pengguna pelayanan SIM Keliling.

Pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan sebagainya) pada tingkat pemuasnya hanya dapat dirasakan oleh orang-orang yang melayani dan dilayani menurut Sugiarto (Nursa, 2013).

Kepuasan sendiri merupakan hasrat yang timbul dibenak masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, menurut Stanton (Kotler, 2013) kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah mendapatkan produk dari pelayanan yang diberikan. Sikap pengguna terhadap system informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sitem yang digunakan. Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut akan sebuah produk dengan hasil nyata yang diperoleh sipengguna dari produk tersebut (Yulita, 2019). Dengan adanya kepuasan pengguna, setiap organisasi maupun instansi dapat mengukur tingkat layanan yang diberikan pada masyarakat. Kepuasan diukur dalam hal pelayanan yang mampu memberikan kesan baik maupun layanan yang dibutuhkan pada masyarakat pada saat ini. Setiap organisasi maupun instansi pemerintah aparatur sipil dan lainnya.

Kepolisian Republik Indonesia disini merupakan bagian dari fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat. Pelayanan publik dilakukan oleh Polri salah satunya adalah penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM). SIM adalah perangkat yang wajib dimiliki oleh pengemudi kendaraan bermotor sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. SIM merupakan faktor penting berlalu lintas, juga merupakan salah satu persyaratan yang harus dimiliki oleh para pengemudi.

SIM keliling berupa kendaraan khusus yang ditugaskan untuk pelayanan perpanjangan SIM A dan SIM C. Kendaraan khusus tersebut disebut Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling. SIM keliling merupakan program jemput bola dari Satlantas Polres Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dimana salah satu tujuan yang melatarbelakangi berdirinya SIM Keliling adalah mengurangi adanya calo sekaligus mengurangi antrian panjang dalam pengurusan SIM. Tujuan utama dari SIM Keliling ini yaitu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat transparan, efektif, efisien, akuntabel, dan berkualitas, hal ini dikarenakan kegiatan SIM Keliling ini yaitu dengan mendatangi publik area dengan jadwal yang disesuaikan dengan pertimbangan pelayanan publik. Sehingga masyarakat yang ingin melakukan perpanjangan surat izin mengemudi dapat mendatangi lokasi dari Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling tersebut berada dan tentu saja dengan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan, agar perpanjangan surat izin mengemudi dapat dilakukan sesuai dengan mekanisme ataupun prosedur yang terarah.

Satlantas pada hakekatnya merupakan upaya untuk menjawab tantangan jaman dan perubahan lingkungan yang semakin cepat berubah, terutama dalam upaya mengantisipasi pesatnya pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat yang secara langsung maupun tidak langsung mempunyai implikasi terhadap peningkatan sarana dan prasarana transportasi, khususnya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dengan segala macam permasalahan yang menyertai, yang gilirannya berdampak pada kompleksitas penyelenggara pelayanan publik. Karena itu Satlantas Polres Kota Tanjungpinang berupaya memangkas urusan yang panjang menjadi lebih mudah dan cepat, dengan membuat trobosan fasilitas pengurusan SIM yang mudah, cepat, dan nyaman. Mengatasi masalah tersebut untuk itu pihak Kepolisian memperbaiki kualitas pelayanan dengan pelayanan SIM keliling. Permasalahan yang muncul diharapkan dapat diminimalkan dengan berbagai aturan, standar operasional prosedur, kompetensi pegawai yang melayani dan kebijakan yang tepat dan tidak merugikan pelayanan maupun yang dilayani sehingga diharapkan pelayanan yang professional dapat tercapai. Hal ini membuat banyak organisasi termasuk pelayanan publik melakukan inovasi dalam memberikan pelayanannya.

Adapun fenomena-fenomena dalam penelitian ini ialah salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparaturnya pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparaturnya yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayanan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi

masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Perpanjangan Sim keliling di Kota Tanjungpinang dalam hal ini pelayanan yang diberikan kurang memuaskan masyarakat seperti, kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak pelayanan kepada masyarakat seperti jam operasional, dengan begitu membuat masyarakat yang ingin mengurus merasa malas untuk pergi, kemudian waktu yang seharusnya diperlukan dalam pengurusan perpanjangan SIM keliling yaitu 20 menit saja. Namun hal ini tidak sesuai dilapangan, dimana peneliti menemukan waktu yang diperlukan dalam pengurusan SIM pada SIM keliling di Kota Tanjungpinang ini selama 1 jam pelayanan. Pelayanan SIM keliling yang lama menyebabkan tidak terlayannya semua jumlah pemohon pada mobil SIM keliling, sehingga pemohon yang tidak bisa melakukan perpanjangan SIM pada hari tersebut harus melakukan perpanjangan SIM di hari berikutnya baik yang dilaksanakan oleh SIM keliling, gerai SIM maupun datang langsung ke Satlantas Polresta Tanjungpinang. Pelayanan yang tertunda tersebut selain banyaknya masyarakat yang melakukan perpanjangan SIM juga disebabkan oleh jumlah armada ataupun mobil pelayanan yang terbatas. Selanjutnya mesin cetak SIM yang selalu bermasalah membuat SIM yang seharusnya jadi di hari tersebut akan tetapi dihari esok pengambilannya karena adanya kerusakan pada mesin cetak. Jumlah mobil yang beroperasi untuk SIM keliling di Kota Tanjungpinang hanya 1 bus saja membuat pemohon perpanjangan SIM mengeluh terhadap jadwal pelayan SIM keliling yang meminta agar jadwal SIM keliling ditambah pada daerah tertentu.

Proses yang sering dihadapi, proses perpanjangan SIM keliling dilakukan dengan jaringan atau sistem informatika, sehingga ketika jaringan atau sistem sedang mengalami gangguan maka akan terhambatnya proses pelayanan SIM keliling. Lokasi SIM keliling yang sudah ditentukan tidak efektif buat sebagian masyarakat karena lokasi yang ditentukan berbeda dari jadwal yang diterima oleh masyarakat karena ada ketidakkonsistensi akan jam operasional. Dengan begitu masyarakat selalu merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh SIM Keliling Polresta Kota Tanjungpinang

Dengan latar belakang pemikiran dan fenomena yang terjadi diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti masalah yang terjadi sehingga penelitian ini diberi judul **“PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SIM KELILING PADA POLRESTA DI KOTA TANJUNGPINANG”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Untuk mengetahui permasalahan Pelayanan yang terjadi maka penulis membaginya dalam beberapa sub bab pembagiannya antara lain:

1. Apakah Kompetensi Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada SIM keliling di Kota Tanjungpinang?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada SIM keliling di Kota Tanjungpinang?
3. Apakah Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada SIM keliling di Kota Tanjungpinang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini guna untuk mengetahui pengaruh Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada SIM keliling di Kota Tanjungpinang yang terbagi dalam sub bab antara lain:

1. Untuk mengetahui Kompetensi Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada SIM keliling di Kota Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada SIM keliling di Kota Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada SIM keliling di Kota Tanjungpinang.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Ilmiah**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan serta sebagai acuan atau bahan perbandingan untuk peneliti selanjutnya yang membahas masalah yang sama.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Manfaat Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan berguna dan memberikan informasi bagi organisasi ataupun aparat sipil untuk membantu dalam memberikan peningkatan pada Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan bagi pelayanan SIM keliling agar sesuai dengan yang di harapkan organisasi dalam mencapai tujuannya.

## 2. Manfaat Bagi Penulis

Dapat menambah atau memperkaya wawasan dan ilmu pengetahuan dalam ilmu ekonomi khususnya sumber daya manusia dan untuk belajar mengenai cara-cara memberikan pelayanan yang nyaman, menyenangkan, dan bagaimana praktek yang terjadi di SIM Keliling sebenarnya.

## 3. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi tentang penanganan masalah sumber daya manusia, pelayanan, dan kepuasan pengguna bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dan sebagai bahan baca yang di harapkan akan menambah wawasan bagi pembaca dan juga dapat di jadikan sebagai informasi selanjutnya.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Terdiri dari tijauan pustaka, kerangka pemikiran, hipotesis, dan penelitian terdahulu.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Terdiri dari metode penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, batasan operasional variabel, teknik analisis data, teknik pengeolahan data, populasi dan sampel.



**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Terdiri dari hasil penelitian kuantitatif berdasarkan hasil SPSS dan pembahasan.

**BAB V PENUTUP**

Terdiri dari kesimpulan dari semua variabel dan saran agar nantinya tujuan organisasi tercapai.

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Manajemen**

Manajemen berasal dari kata *to manage*, yang artinya mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola. Manajemen dapat didefinisikan sebagai suatu kelompok aktif yang ditunjukkan pemanfaatan sumber daya yang efisien serta efektif dalam rangka upaya menggapai sebuah atau berupa tujuan tertentu menurut (Hasibuan, 2017). Pada dasarnya manajemen baru bisa diterapkan jika manajemen tersebut sudah memenuhi beberapa persyaratan. Menurut (Hasibuan, 2017) dasar manajemen adalah sebagai berikut:

- a. Adanya kerja sama di antara sekelompok orang dalam ikatan formal.
- b. Adanya tujuan bersama serta kepentingan yang sama yang akan dicapai.
- c. Adanya pembagian kerja, tugas dan tanggung jawab yang teratur.
- d. Adanya hubungan formal dan ikatan tata tertib yang baik.
- e. Adanya wewenang dan tanggung jawab dari setiap individu anggota.
- f. Ada koordinasi dan integrasi dari proses manajemen tersebut.
- g. Adanya sekelompok orang dan pekerjaan yang akan dikerjakan.

Para ahli memandang ilmu manajemen dengan pengertian beragam. Mary Parker Follet (Priyono, 2018) manajemen adalah seni dalam menyelesaikan tugas melalui perantara. Dalam hal ini, manajemen dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seorang *manager* untuk mengarahkan bawahan atau orang lain dalam menyelesaikan pekerjaan demi tercapainya sebuah

tujuan. Beralih ke George Robert Terry (Farchan, 2018) yang mengartikan manajemen sebagai proses khas dari beberapa tindakan, seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Seluruh tindakan tersebut bertujuan mencapai target dengan memanfaatkan semua sumber daya yang tersedia. Menurut Ricky W. Griffin (Latief, 2019) manajemen adalah proses perencanaan, organisasi, koordinasi, dan kontrol pada sumber daya agar tujuan tercapai secara efektif dan efisien. Efektif di sini maksudnya tujuan tercapai sesuai rencana, dan efisien berarti bahwa manajemen dilakukan secara cermat, terorganisir, dan tepat waktu.

### **2.1.3 Manajemen Sumber Daya Manusia Yang Strategis**

Suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan *goal* bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal menurut Sutrisno (Rahmi, 2020). MSDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia, bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis. Kajian MSDM menggabungkan beberapa bidang ilmu seperti psikologi, sosiologi, dan lain-lain. Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses mengatur sumber daya manusia dengan sistem formal secara efektif dan efisien didalam suatu organisasi.

Menurut Marihot (Latief, 2019) manajemen sumber daya manusia yang strategis di definisikan sebagai adanya keterkaitan antara SDM dengan tujuan dan sasaran strategis untuk meningkatkan kinerja bisnis dan mengembangkan budaya organisasi yang mendorong inovasi dan fleksibilitas untuk memampukan

organisasi dalam mencapai tujuannya Menurut Mathis & Jackson (Hasibuan, 2017) strategik human resource manajemen adalah pemanfaatan kepegawaian dari suatu sumber daya manusia merupakan salah satu kunci perkembangan sebuah perusahaan. Sumber daya manusia adalah faktor penting yang tidak bisa dilepaskan oleh perusahaan, dan didasari bahwa mengelola sumber daya manusia adalah hal yang tidak mudah karena sumber daya manusia bersifat unik, berbeda satu dan yang lainnya.

Kenyataan bahawa SDM dewasa ini adalah sentral untuk mencapai keunggulan bersaing telah mengarahkan kemunculannya pada bidang yang dikenal sebagai manajemen SDM yang strategis (Mulyadi, 2015). Manajemen SDM yang strategis telah didefinisikan sebagai tautan dari SDM dengan tujuan dan sasaran strategi untuk meningkatkan kinerja bisnis dan mengembangkan kultur perusahaan yang mendorong inovasi dan kelenturan. dengan kata lain, itu merupakan pola dari penyebaran SDM dari kegiatan terencana dimaksudkan untuk memberikan kemampuan sebuah perusahaan mencapai tujuannya. SDM strategis berarti menerima fungsi SDM sebagai mitra strategis dalam formulasi dari strategi perusahaan, juga dalam implementasi strategi tersebut melalui kegiatan-kegiatan SDM seperti perekrutan, seleksi, pelatihan, dan pengimbangan personel.

Sementara sumber daya strategis mengakui kemitraan SDM menstrategisasi proses, istilah strategi SDM merujuk kepada jalan tindakan SDM khususnya jalan yang direncanakan perusahaan untuk berupaya mencapai sasarannya (Haryanto, 2013). Contoh satu dari sasaran utama SDM strategis perusahaan industri perbankan adalah mencapai tingkat unggul dari pelayanan

prima pelanggan dan kemampuan mendapatkan laba yang tinggi melalui SDM yang sangat setia.

Dengan demikian, strategi SDM keseluruhannya adalah mengarah kepada pembangunan suatu angkatan kerja yang setia, lebih disukai dalam lingkungan kerja bukan serikat kerja. Komponen khusus dari strategi SDM bank menyusul dari sasaran dasar itu menggunakan berbagai mekanisme untuk membangun komunikasi dua arah yang sehat, yaitu menyaring manajer yang potensial yang nilainya tidak berorientasi orang, memberikan kompensasi yang sangat bersaing dan insentif pembayaran kinerja, menjamin seluas mungkin perlakuan yang adil dan keamanan karyawan bagi semua karyawan, melembagakan berbagai kegiatan promosi dari dalam yang diarahkan pada pemberian setiap peluang bagi karyawan untuk menggunakan sepenuhnya keterampilan dan bakat mereka ketika bekerja. Brian E. Becker (Hasibuan, 2017) dalam buku *'The Human Resources Scorecard, Linking People, Strategy, and Performance'* mengemukakan 4 perspektif tentang evolusi sumber daya manusia sebagai aset strategik. Evolusi sumber daya manusia sebagai aset strategik sebagai berikut :

- a. *The personel perspective*, yaitu perusahaan merekrut karyawan yang paling baik dan mengembangkannya.
- b. *The compensation perspectives*, yaitu perusahaan menggunakan bonus, pembayaran insentif, dan perbedaan-perbedaan yang berarti dalam pembayaran untuk memberi ganjaran kepada karyawan yang berprestasi tinggi dan rendah. Ini adalah langkah pertama dalam mempercayai orang sebagai sumber keunggulan kompetitif (*competitive advantage*), namun perusahaan belum secara penuh mengeksplorasi manfaat dari sumber daya sebagai aset strategik.

- c. *The alignment perspective*, yaitu manajer senior melihat karyawan sebagai aset strategis namun mereka tidak melakukan investasi dalam meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia. Sebab itu, sistem sumber daya manusia tidak dapat meningkatkan perspektif manajemen.
- d. *The high performance perspective*, yaitu eksekutif sumber daya manusia dan yang lain memandang sumber daya sebagai suatu sistem yang melekat dalam sistem yang lebih besar dari implementasi strategi perusahaan. Perusahaan mengelola dan mengukur hubungan antara kedua sistem tersebut dengan kinerja perusahaan (*linking people, strategy, and performance*).

#### **2.1.4 Perencanaan Sumber Daya Manusia**

Perencanaan SDM merupakan proses pengambilan keputusan dengan memperhatikan kemahiran dan pemanfaatan SDM. Hal ini sebagai proses penentuan keputusan strategis. Perencanaan SDM berfokus pada analisis tujuan perusahaan. Sementara perencanaan membutuhkan sumberdaya untuk memenuhi tujuan tersebut. Tujuan perusahaan dan kebutuhan sumber daya dianalisis dalam kaitannya dengan peran SDM dalam mencapai sasaran perusahaan (Hasibuan, 2017).

Perencanaan SDM adalah jumlah dari seluruh rencana yang diformulasi untuk pelatihan, promosi, dan aturan main dari SDM. Merupakan sebuah proses yang dirancang untuk menerjemahkan rencana perusahaan dan tujuan kedalam syarat-syarat pekerjaan. Hal ini dilakukan bersama dengan rencana memenuhi persyaratan jangka pendek dan panjang melalui pemanfaatan SDM, pengembangan SDM, pekerjaan, dan penggunaan sistem informasi.

### 2.1.5 Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, motivasi dan evaluasi. Untuk memahami lebih jauh tentang fungsi-fungsi manajemen, di bawah ini akan dipaparkan tentang fungsi-fungsi manajemen menurut (Hasibuan, 2017), meliputi:

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah poses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan dengan memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada. Perencanaan dalam proses manajemen sumber daya manusia adalah rekrutmen tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan. Perencanaan dalam proses perekrutan karyawan sangat penting untuk menganalisis jabatan yang perlu di isi dan jumlah karyawan yang dibutuhkan.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian diartikan suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan berbagai aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Pengorganisasian dapat dilakukan dengan menempatkan karyawan sesuai dengan bidang keahlian dan menyediakan alat-alat yang diperlukan oleh karyawan dalam menunjang pekerjaan.

c. Penggerakan

Dari seluruh rangkaian proses manajemen, pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak poses manajemen, sedangkan fungsi pergerakan justru lebih menekankan

pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi.

Penggerakan didefinisikan sebagai keseluruhan proses pemberian dorongan bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

d. Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam perusahaan agar sesuai dengan ketetapan-ketetapan dalam rencana. Pengawasan pada taraf pertama bertujuan agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan intruksi yang telah dikeluarkan, dan untuk mengetahui kelemahan-kelemahan serta kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam pelaksanaan rencana berdasarkan penemuan-penemuan tersebut dapat diambil tindakan untuk memperbaikinya, baik pada waktu itu ataupun waktu-waktu yang akan datang.

e. Motivasi (*motivating*)

Motivasi adalah karakteristik psikologis manusia yang memberi kontribusi pada tingkat komitmen seseorang. Motivasi termasuk faktor-faktor yang menyebabkan, menyalurkan, dan mempertahankan tingkah laku manusia dalam arah tekad tertentu.

f. Evaluasi (*evaluating*)

Evaluasi atau disebut juga pengendalian merupakan kegiatan sistem pelaporan yang serasi dengan struktur pelaporan keseluruhan.



Mengembangkan standar perilaku, mengukurnhasil berdasarkan kualitas yang di inginkan dalam kaitanya dengan tujuan, melakukan tindakan koreksi, dan memberikan ganjaran. Dengan evaluasi yang dilakukan peusahaan dapat menguukur tingkat keberhasilan suatu organisasi. Dari fungsi manajemen tersebut tentunya berhubugnan dengan serangkaian tugas manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang terkait dengan upaya-upaya memperoleh karyawan, melatih atau mengembangkan, memotivasi, mengorganisasikan, dan memelihara karyawan. Untuk memahami lebih jauh tentang tugas manajemen sumber daya manusia, di bawah ini akan dipaparkan tentang tugas manajemen sumber daya manusia.

#### **2.1.6 Pengertian Kompetensi**

Wibowo (Priyono, 2016) menyatakan kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Menurut Sudarmanto (Mandey, 2015) mendefinisikan kompetensi sebagai pengetahuan keahlian, kemampuan, atau karakteristik pribadi individu yang mempengaruhi secara langsung kinerja pekerjaan. Kompetensi menggambarkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan.

Menurut Spencer (Mandey, 2015), kompetensi terletak pada bagian dalam setiap manusia dan selamanya ada pada kepribadian seseorang yang dapat memprediksikan tingkah laku dan performansi secara luas pada semua situasi dan tugas pekerjaan atau *job task*. Sedangkan menurut (Armstrong, 2013),

menyatakan bahwa kompetensi adalah dimensi tindakan dari tugas, dimana tindakan tersebut di pakai oleh karyawan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan mereka dengan memuaskan dan apa yang diberikan karyawan dalam bentuk yang berbeda-beda dan tingkatan kinerjanya. Akan tetapi Mc Celland (Kotler, 2013) mengatakan bahwa kompetensi adalah sebagai karakteristik dasar personel yang menjadi faktor penentu sukses tidaknya seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan atau pada suatu situasi tertentu.

Namun demikian, para ahli lainnya mengatakan bahwa kompetensi berhubungan dengan sikap, watak kepribadian, dan pengetahuan yang diperolehnya. Akan tetapi secara umum, banyak perusahaan konsultan manajemen internasional yang menganutnya mendefinisikan bahwa kompetensi sebagai karakteristik dasar yang terdiri dari keterampilan (*skills*), pengetahuan (*knowledge*) serta atribut personal (*personal attributs*) lainnya yang mampu membedakan seseorang hanya yang melakukan dan tidak melakukan saja. Artinya inti utama dari sistem atau model kompetensi ini sebenarnya adalah sebagai alat penentu untuk memprediksikan keberhasilan kerja seseorang pada posisi tertentu.

Dari beberapa teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan lewat kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan lantaran faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha pemenuhan kepentingan orang lain dengan haknya. Secara terminologi kompetensi merupakan atribut untuk melekatkan sumber daya

manusia yang berkualitas atau unggul. Atribut mengacu pada karakteristik tertentu untuk dapat melaksanakan pekerjaan secara efektif. Oleh karena atribut terdiri atas persyaratan pengetahuan, ketrampilan dan keahlian atau karakteristik tertentu. Ada yang mengintegrasikan kompetensi sepadan dengan kemampuan dan kecakapan. Adalagi yang mengintegrasikan sepadan dengan ketrampilan, pengetahuan dan berpendidikan tinggi.

#### **2.1.6.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi**

Menurut Zwell (Subagja, 2019) kompetensi seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:

1. Keyakinan dan nilai-nilai

Perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh keyakinannya terhadap dirinya sendiri dan orang lain. Bila orang percaya akan kemampuannya dalam melakukan sesuatu, maka hal tersebut akan bisa dikerjakan dengan lebih mudah.

2. Karakteristik kepribadian

Kepribadian bukanlah sesuatu yang tidak dapat dirubah, kepribadian seseorang akan mempengaruhi cara-cara orang tersebut dalam menyelesaikan permasalahan dalam kehidupan ini, dan hal ini akan membuat orang tersebut lebih kompeten. Seseorang akan berespons serta beradaptasi dengan lingkungan dan kekuatan sekitarnya, yang akan menambah kompetensi seseorang.

3. Motivasi

Motivasi adalah dorongan yang membuat seseorang mampu untuk melakukan sesuatu. Daya dorong yang lebih bersifat psikologis membuat

bertambahnya kekuatan fisik, sehingga akan mempermudah dalam aktivitas kerja, yang menambah tingkat kompetensi seseorang. Dorongan atau motivasi yang diberikan atasan kepada bawahan juga berpengaruh baik terhadap kinerja staf.

#### 4. Isu emosional

Kondisi emosional seseorang akan berpengaruh dalam setiap penampilannya, termasuk dalam penampilan kerjanya. Rasa percaya diri membuat orang akan dapat melakukan suatu pekerjaan dengan lebih baik, begitu juga sebaliknya, gangguan emosional seperti rasa takut dan malu juga bisa menurunkan *performance*/penampilan kerja seseorang, sehingga kompetensinya akan menurun.

#### 5. Kemampuan intelektual

Kompetensi dipengaruhi oleh pemikiran intelektual, kognitif, analitis dan kemampuan konseptual. Tingkat intelektual dipengaruhi oleh pengalaman, proses pembelajaran yang sudah tentu pula kemampuan intelektual seseorang akan meningkatkan kompetensinya.

#### 6. Budaya organisasi

Budaya organisasi berpengaruh pada kompetensi seseorang dalam berbagai kegiatan, karena budaya organisasi mempengaruhi kinerja, hubungan antar pegawai, motivasi kerja dan kesemuanya itu akan berpengaruh pada kompetensi orang tersebut.

### **2.1.6.2 Efek Kompetensi**

Menurut Zwell (Subagja, 2019) manfaat kompetensi juga dapat dilihat dari beberapa sisi berikut:

1. Adanya kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan berdasarkan standar yang ada.
2. Kompetensi yang ada sekarang dan manfaatnya akan dapat memberikan nilai tambah pada pembelajaran dan pertumbuhan.
3. Meningkatnya keterampilan dan *marketability* sebagai karyawan.
4. Kejelasan relevansi pembelajaran sebelumnya, kemampuan untuk mentransfer keterampilan, nilai, dari kualifikasi yang diakui dan potensi pengembangan karier.
5. Pilihan perubahan karier yang lebih jelas, untuk berubah pada jabatan baru, seseorang dapat membandingkan kompetensi mereka sekarang dengan kompetensi yang diperlukan untuk jabatan baru.

### **2.1.6.3 Indikator Kompetensi**

Dalam penelitian ini, variabel kompetensi yang akan digunakan untuk mengukur kompetensi dari Romber (Tanjung, 2016) yaitu pengalaman kerja, latar belakang pendidikan, pengetahuan, keterampilan.

1. Pengalaman kerja suatu dasar/acuan seorang karyawan dapat menempatkan diri secara tepat kondisi, berani mengambil risiko, mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab serta mampu berkomunikasi dengan baik terhadap berbagai pihak untuk tetap menjaga produktivitas serta menghasilkan individu yang kompeten.
2. Pendidikan adalah suatu kegiatan untuk meningkatkan penguasaan teori dan keterampilan memutuskan terhadap persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan guna mencapai tujuan. Upaya ini dilakukan untuk memperbaiki kontribusi produktif para karyawan dan mengembangkan

sumber daya manusia menghadapi segala kemungkinan yang terjadi akibat perubahan lingkungan.

3. Pengetahuan (*knowledge*) adalah pengetahuan atau informasi seseorang dalam bidang spesifik tertentu.
4. Keterampilan (*skills*) adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik tertentu atau tugas mental tertentu.

#### **2.1.6.4 Hubungan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna SIM**

(Kotler, 2013) menyatakan bahwa "kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapan". Menurut Giese dan Cote (Tjiptono, 2016) mengajukan kerangka definisional untuk menyusun definisi kepuasan pelanggan yang sifatnya spesifik untuk konteks tertentu. Kepuasan pelanggan dapat menunjukkan tingkat kinerja pelayanan, karena itu untuk mengetahui kinerja pelayanan unit penyelenggara pelayanan dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Pelanggan dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pegawai yang memiliki kompetensi akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan.

Kompetensi pegawai adalah karakteristik seseorang yang dilihat dari motif, sikap, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan yang dapat menunjukkan prestasi di tempat kerjanya. Variabel kualitas layanan adalah pengukuran keseluruhan karakteristik barang atau layanan yang membawa pengaruh pada kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan konsumen (Keller, 2013). Jika

pegawai yang sudah berkompeten pada bidang pekerjaannya, maka kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat juga semakin baik yang dapat tercermin dari hasil kerja pegawai tersebut.

### **2.1.7 Pengertian Pelayanan**

Menurut Moenir (Runtunuwu, 2014) pelayanan diartikan sebagai “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Menurut Grongroos (Arwiyah, 2018) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Harbani Pasolong (Runtunuwu, 2015) pelayanan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik menurut (Mulyadi, 2015). Jadi dari definisi diatas maka penulis dapat memberi kesimpulan bahwa pelayanan adalah melayani suatu jasa atau barang yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang.

Menurut (Priyono, 2018) pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau Hak Cipta kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Agung Kurniawan (Nurmasitha, 2019) mengatakan bahwa

pelayanan public adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu dengan mempunyai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003, mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan adalah suatu bentuk dan pelaksanaan birokrasi yang dilakukan dengan cara-cara baru secara rutin dan berkesinambungan serta didukung oleh tingkah laku yang baik dimana pemberian pelayanan ini dapat dibiayai oleh dua sumber yaitu pajak dan pembebanan langsung kepada masyarakat.

#### **2.1.7.1 Tujuan Pelayanan**

Menurut Moenir (Runtunuwu, 2015) “Manajemen Pelayanan Umum Indonesia”, tujuan pelayanan adalah menyangkut kepuasan orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan dimana bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak atau masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan adalah untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat sesuai dengan norma dan aturan yang berlaku untuk memenuhi kebutuhan hidup orang banyak agar tingkat kepuasan masyarakat dapat secara maksimal.

#### **2.1.7.2 Fungsi Pelayanan**

Menurut Moenir (Runtunuwu, 2014) “Manajemen Pelayanan Umum Indonesia”, adapun fungsi pelayanan adalah :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga menghemat waktu.



- b. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik.
- d. Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjain.
- e. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan.
- f. sehingga dapat mengurangi sifat emosional konsumen.

### **2.1.7.3 Bentuk Pelayanan**

Menurut Moenir (Runtunuwu, 2014) “Manajemen Pelayanan Umum Indonesia”, bentuk pelayanan ada 3 macam :

#### **1. Pelayanan dengan lisan**

Pelayanan yang mempunyai tugas memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan agar pelayanan yang diberikan berhasil sesuai dengan yang diharapkan.

Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya. Mampu memberikan penjelasan yang perlu dan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu. aturan yang berlaku ntuk memenuhi kebutuhan hidup orang banyak agar tingkat kepuasan masyarakat dapat secara maksimal, bertingkah laku sopan dan ramah-tamah, tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar berbicara dengan cara yang sopan.

#### **2. Pelayanan melalui tulisan**

Pelayanan melalui tulisan merupakan layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari peranannya. Agar pelayanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak

yang dilayani maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian

### 3. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya pelayanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Oleh sebab itu faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan dan berpengaruh terhadap hasil perbuatan dan pekerjaan. Pelayanan selalu berhubungan dengan masyarakat umum dan menyangkut kepentingan orang banyak. Dimana dalam memberikan pelayanan tersebut diusahakan harus diberikan kemudahan-kemudahan tanpa ada hal-hal yang mengganggu.

#### **2.1.7.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan**

Menurut (Haryanto, 2013) dalam manajemen pelayanan publik, bahwa setiap aparat pelayanan harus memahami beberapa prinsip pokok dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu :

1. Prinsip aksesibilitas setiap pelayanan harus bisa di jangkau oleh setiap pengguna pelayanan, tempat, jarak dan sistem pelayanan sedapat mungkin dekat dan mudah di jangkau atau di akses oleh pengguna jasa.
2. Prinsip kontinuitas yaitu setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
3. Prinsip teknikalitas yaitu setiap jenis pelayanan baik proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis.

4. Prinsip Profitabilitas yaitu proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat secara luas.
5. Prinsip Akuntabilitas yaitu proses produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat di pertanggung jawab kan kepada masyarakat .

#### **2.1.7.5 Standart Pelayanan**

Menurut (Hasibuan, 2017) standar pelayanan meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Pelayanan

Waktu penyelesaian yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyedia sarana dan prasar.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang di berikan.

#### **2.1.7.6 Efektifitas Pelayanan**

Menurut Moenir (Haryanto, 2013) dalam bukunya berjudul Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, ada beberapa faktor pelayanan yang lebih baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang di inginkan adalah:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran, atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama dan tertib dan tidak pandang “bulu”. Artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri, sebagaimana yang lain, baik antri secara fisik maupun antri masalahnya.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan sehingga orang dapat mengerti dan menyesuaikan orang dapat mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi.

#### **2.1.7.7 Indikator Pelayanan**

Menurut De Vreya (Haryanto, 2013), dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

1. *Self-esteem* (harga diri), menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan 'hari esok lebih baik dari hari ini'.
2. *Exceed expectation* (memenuhi harapan), penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.
3. *Recovery* (pembenahan), menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan, dan mendengar keluhan pelanggan.
4. *Vision* (pandangan ke depan), perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5. *Improve* (perbaikan), perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non material (*training*), penciptaan lingkungan yang kondusif; dan penciptaan standar yang respinsif.
6. *Care* (perhatian), menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat, dan uji coba standar pelayanan.
7. *Empower* (pemberdayaan), memberdayakan karyawan/bawahan, belajar dari pengalaman, dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

#### **2.1.7.8 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna SIM**

Menurut Agung Kurniawan (Nurmasitha, 2019) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu dengan mempunyai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Gillani, 2012). Untuk dapat melakukan sesuatu yang bernilai lebih tidak cukup hanya dengan sekedar memberikan layanan, melainkan harus bisa memberikan kepuasan pada pelanggan. Layanan pelanggan ditetapkan oleh pemasok atau penyedia layanan, sedangkan kepuasan pelanggan ditetapkan oleh pelanggan. Meskipun kedua hal tersebut perbedaannya tipis, namun amatlah penting. Memang benar bahwa pelanggan tidak selamanya benar, namun bagaimanapun pelanggan tetaplah pelanggan. Artinya, memecahkan masalah seringkali lebih penting ketimbang menentukan siapa yang benar.

Pelanggan yang tidak puas mereka akan kecewa, dengan kekecewaan itu pelanggan akan melakukan tindakan komplain, atau tidak sama sekali melakukan apa-apa (diam). (Tjiptono, 2016) mengemukakan kepada pelanggan di antaranya:

1. Respon suara (*voice response*)
2. Respon pribadi (*private response*)
3. Respon pihak ketiga (*third-party response*)

Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana ataupun kompleks, dan rumit. Dalam hal ini peranan setiap individu dalam service incounnter sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk.

Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara lebih baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan.

### **2.1.8 Kepuasan Pengguna**

Layanan pelanggan ditetapkan oleh pemasok atau penyedia layanan, sedangkan kepuasan pelanggan ditetapkan oleh pelanggan. Meskipun kedua hal tersebut perbedaannya tipis, namun amatlah penting. Memang benar bahwa pelanggan tidak selamanya benar, namun bagaimanapun pelanggan tetaplah pelanggan. Artinya, memecahkan masalah seringkali lebih penting ketimbang menentukan siapa yang benar. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana ataupun kompleks, dan rumit. Dalam hal ini peranan setiap individu dalam service incounnter sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara lebih baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari sebuah produk yang di pikirkan terhadap kinerja atau hasil yang di harapkan (Kotler, 2013). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya Supranto (Haryanto, 2013). Kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan hasil sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apalagi kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas Barnes (Bailia, 2014).

Mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi melalui dua komponen, antara lain Rangkuti dalam (Latief, 2019):

- a. *Desire Service* suatu pelayanan yang diharapkan akan diterima. Berupa tanggapan pelanggan sebelum menerima pelayanan.
- b. *Adequate service* suatu pelayanan yang cukup dapat diterima. Berupa tanggapan pelanggan setelah menerima pelayanan.

Kepuasan konsumen jangka panjang menjadi tujuan dari semua aktivitas pemasaran bagi semua organisasi atau perusahaan. Fokus dari pendekatan berbasis hubungan untuk berbisnis adalah pemahaman tentang apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen dan memandang konsumen sebagai aset jangka panjang yang akan memberikan pemasukan yang terus menerus selama kebutuhan konsumen terpenuhi Barnes (Latief, 2019). Secara umum dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan profit *generated* dalam dunia bisnis. Secara lebih jelas, manfaat dari kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut (Suhartono, 2017):

- a. Pelanggan yang puas akan menciptakan pengalamannya kepada teman, saudara, atau orang lain. Artinya, dengan terjadi word-of mouth positif, dengan demikian pelanggan tersebut merupakan pengiklan yang baik bagi perusahaan, dan perusahaan tidak perlu membayarnya.
- b. Pelanggan yang puas tidak segan-segan untuk membayar produk/jasa yang dikosumsi dengan harga yang lebih tinggi. Logikanya, pelanggan tidak ingin beresiko mendapatkan pengalaman yang tidak memuaskan apabila pindah mengkonsumsi produk/jasa.



- c. Perusahaan yang mempunyai rengking kepuasan yang tinggi terlihat lebih mampu menahan tekanan kompetisi harga.
- d. Pelanggan yang puas biasanya tidak segan-segan menawarkan ide-ide kreatif kepada perusahaan. Rasionalitasnya, ide tersebut kalau dilaksanakan oleh perusahaan, maka yang merasa paling beruntung adalah pelanggan itu sendiri.
- e. Pelanggan yang puas akan melakukan pembelian ulang. Jadi, omset penjualan dari pelanggan yang puas relatif bisa diperhitungkan.
- f. Pelanggan yang puas menjadi lebih waspada terhadap iklan produk sejenis dari perusahaan yang berbeda. Pelanggan yang puas tidak mudah tergoda untuk melakukan *switching* (perpindahan).

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang puas akan memberikan manfaat besar bagi perusahaan, disamping dapat menambah profit tetapi juga dapat membentuk citra yang baik bagi perusahaan itu sendiri.

#### **2.1.8.1 Indikator Kepuasan Pengguna**

Menurut (Armstrong, 2013), metode mengukur kepuasan konsumennya adalah “*Customer Satisfaction* merupakan perbandingan antar harapan pelanggan (*Customer Expectations*) dengan kinerja jasa yang diterima pelanggan (*Perceived Service Performance*)”. Ada 3 (tiga) indikator komponen pelayanan yang dinilai pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya yaitu :

1. Citra perusahaan, yakni keseluruhan citra organisasi yang menjadi daya tarik pelanggan (konsumen).
2. Kualitas teknis, yaitu ciri-ciri teknis pelayanan yang dirasakan pelanggan, seperti format formulir isian yang dipakai, ruang tunggu.

3. Kualitas fungsional yaitu bagaimana kualitas pelayanan yang disajikan perusahaan dapat difokuskan untuk kepentingan khusus pelanggan.

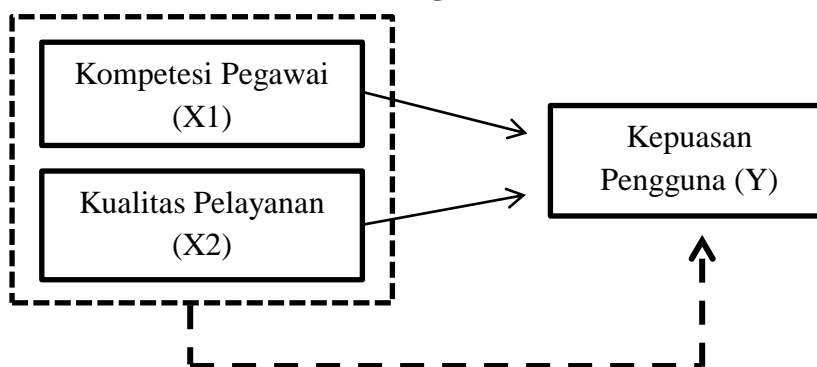
Harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Pengertian harapan konsumen menurut Olson dan Dover (Tjiptono, 2016):

“Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut”.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran memberikan landasan bagi penelitian. Kerangka ini merupakan variabel antara kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan dan satu respon variabel yang merupakan kepuasan pengguna. Kerangka pemikiran yang di bentuk secara simultan dan parsial.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber : Konsep yang disesuaikan untuk penelitian (2021)

Keterangan :

Garis lurus : Parsial (——)

Garis putus-putus : Simultan ( - - - - )

### 2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pertanyaan yang dikemukakan dan kebenarannya masih lemah serta perlu dibuktikan kenyataannya. Hipotesis juga dipandang jawaban sementara yang perlu dibuktikan kebenarannya. Dengan mengambil penelitian kasus Layanan SIM Keliling di Kota Tanjungpinang, maka berdasarkan rumusan masalah dan beberapa hal yang memuat dalam landasan teori maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Terdapat dugaan dari variabel Kompetensi Pegawai (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

H2: Terdapat dugaan dari variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

H3: Terdapat dugaan antara Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan (X) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

### 2.4 Peneliti Terdahulu

Firdaus Hamta (2019) dalam jurnal Nasional Dalam reformasi birokrasi saat ini penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sorotan dan isu strategis, penekanan pada reformasi birokrasi umumnya meliputi peningkatan kapasitas birokrasi, profesionalisme aparatur pemerintahan, perubahan sikap dan perilaku, responsif, transparan, akuntabel dan penyederhanaan sistem.

Penelitian ini dilakukan di SAMSAT Batam yang berlokasi di Gedung Graha Kepri No. 8 Batam Center, populasi penelitian pada penelitian ini adalah para wajib pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan simple random sampling dengan besaran sampel 100 orang, namun untuk lebih representatif maka penulis menambah 150 sampel maka total sampel 250 orang (wajib pajak).

Dari hasil analisis dengan pendekatan analisis data mining yang dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan SAMSAT Batam 94.04%, dengan tingkat validitas 79.6%, dengan demikian saat ini pelayanan SAMSAT Batam menurut pandangan masyarakat sebagai pengguna pelayanan relatif prima.

Fauziah Rahmi (2020) dalam jurnal Nasional Masalah dalam penelitian ini adalah Apakah efikasi diri, kepemimpinan, motivasi dan fasilitas kerja secara parsial dan bersamaan berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pratama Pekanbaru Senapelan. Hipotesis yang diajukan adalah Ada pengaruh efikasi diri, kepemimpinan, motivasi dan fasilitas kerja secara parsial dan bersama-sama terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Jalan Sudirman Nomor 247 Simpang Empat Pekanbaru, dengan populasi sebanyak 110 orang, dan sampel penelitian sebanyak 86 orang. Berdasarkan hasil analisis diperoleh Ada pengaruh yang signifikan antara efikasi diri terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, karena menurut hasil analisis thitung  $>$  t-tabel ( $3,159 > 1,67$ ) pada  $n = 93$  dengan taraf signifikansi 95%. Ada pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, hasil analisis thitung  $>$  t-tabel ( $2,439 > 1,67$ ) pada  $n = 93$  dengan taraf signifikansi 95%. Ada pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, karena menurut hasil analisis thitung  $>$  t-tabel ( $1,762 > 1,67$ ) pada  $n = 58$  dengan taraf signifikansi 95%. Ada pengaruh yang signifikan antara

fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pelanbaru Senapelan, karena menurut hasil analisis thitung  $>$  t-tabel ( $3,897 > 1,67$ ) pada  $n = 93$  dengan taraf sigfifikan 95%. Nilai F-hitung  $>$  F tabel ( $178,340 > 2,46$ ) secara bersama-sama (multiple) terdapat pengaruh positif dan signifikan efikasi diri, kepemimpinan, motivasi dan Fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pelanbaru Senapelan. Dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima kebenarannya.

Abdul Latief, Nurlina, Eko Medagri, dan Agung Suharyanto (2019) dalam jurnl Nasional Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap secara simultan dan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara I Langsa. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pusat PT. Perkebunan Nusantara I Langsa, 83 karyawan telah disurvei secara random sebagai responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Dari analisis data diperoleh persamaan regresi  $Y = 1,042 + 0,132X_1 + 0,220X_2 + 0,391X_3$ . Selanjutnya dari hasil analisis maka diketahui nilai t hitung  $1,665 >$  t tabel  $1,664$  dan nilai t sig.  $0,041 < 0,05$  yang artinya bahwa variabel Manajemen Pengetahuan berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan. Sedangkan untuk variabel Keterampilan diperoleh nilai t hitung sebesar  $2,267 >$  t tabel  $1,664$  dan nilai t sig.  $0,026 < 0,05$  yang berarti bahwa variabel Keterampilan berpengaruh signifikan terhadap variable kinerja karyawan. Dan untuk variabel Sikap diperoleh nilai t hitung sebesar  $4,335 >$  t tabel  $1,664$  dan nilai t sig.  $0,00 < 0,05$  yang berarti bahwa variabel Sikap berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.

Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat PT. Perkebunan Nusantara I Langsa dimana diketahui nilai F hitung  $25,477 > 3,29$ .

Scolastika Mariani (2017) dalam jurnal Internasional SIM A atau Surat Ijin Mengemudi A (SIM A) adalah bukti yang diberikan oleh polisi kepada seseorang yang telah memenuhi semua persyaratan mengemudi kendaraan bermotor. Layanan data SIM A daripada di masa lalu dapat digunakan untuk memprediksi data di masa mendatang. Salah satunya menggunakan metode Autoregressive Integrated Moving Average (ARIMA) dengan Eviews 7. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan model ARIMA terbaik dan menggunakan model terbaik untuk memprediksi rata-rata layanan publik di bidang SIM A di Kabupaten Pati, Indonesia untuk periode mendatang. Data yang digunakan dalam bentuk data bulanan dari Januari 2010 hingga Desember 2015. Langkah-langkah dalam mencari model ARIMA terbaik yaitu: uji stasioner data menggunakan plot data, korelasi, dan unit root test; membuat data menjadi stasioner dengan diferensiasi dan transformasi logaritma; memperkirakan model ketika data sudah diam; melakukan pemeriksaan diagnostik dengan uji normalitas residual, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastik; serta memilih dan menentukan model terbaik. Langkah tersebut menghasilkan model terbaik yaitu ARIMA (0,2,2) dengan transformasi logaritmik yang memiliki nilai SSR = 0,937246, AIC = 0,002447, dan R2 = 0,755068.

Asmara Indahingwati (2017) dalam jurnal Internasional 146 sampel penelitian yang menangani orang-orang yang mengemudi SIM (SIM) di kepolisian bertujuan

untuk menguji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan dengan citra publik lembaga kepolisian. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan model likert dari teknik regresi berganda. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan  $R = 0,619$ ;  $F = 44,422$ ; dan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan masyarakat bersama-sama mempengaruhi citra polisi. Koefisien determinasi menjelaskan bahwa kualitas layanan dan kepuasan masyarakat secara simultan mampu berkontribusi secara efektif terhadap citra polisi sebesar 38,3%. Hasil analisis parsial menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan citra polisi memiliki nilai  $p = 0,000$  ( $p < 5\%$ ), dan  $r = 0,361$ , yang berarti kualitas layanan terhadap citra institusi kepolisian adalah rendah. Hasil analisis uji parsial antara kepuasan masyarakat dengan citra polisi diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ );  $r = 0,322$ , yang berarti kepuasan masyarakat terhadap citra lembaga kepolisian memiliki korelasi positif yang signifikan dengan tingkat hubungan yang rendah.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Dalam hal ini penelitian asosiatif ini menggunakan pendekatan kuantitatif menurut (Sugiyono, 2016).

Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai atau diperoleh dengan statistik atau cara lain dari kuantitatif (pengukuran) menurut (Sugiyono, 2016). Pendekatan kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu dalam kehidupan manusia yang dinamakan sebagai variabel. Dengan pendekatan kuantitatif hakikat hubungan diantara variabel-variabel dianalisis dengan menggunakan teori objektif. Penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik mengenai pengaruh kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna SIM Keliling Di Kota Tanjungpinang.

#### **3.2 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut (Sunyoto, 2013) data primer yaitu data atau informasi yang diperoleh dari sumber pertama, yang secara teknis penelitian disebut responden.



Data primer dilakukan melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Pada penelitian ini kuesioner yang dibagikan kepada para pengguna SIM Keliling di Kota Tanjungpinang. Sedangkan responden dari penelitian merupakan seluruh Pengguna SIM Keliling Di Kota Tanjungpinang.

Menurut (Sunyoto, 2013) data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara. Dalam penelitian ini data sekunder hanya merupakan pendukung pengumpulan data awal sebagai output penelitian yaitu berupa sejarah singkat, dan data Pengguna SIM Keliling Di Kota Tanjungpinang.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data maka, setiap peneliti harus menggunakan metode pengumpulan data. Menurut (Sunyoto, 2013) teknik pengumpulan data adalah aktivitas yang menggunakan prosedur sistematis dan standar untuk memperoleh data yang di perlukan. Adapun teknik pengumpulan data antara lain:

1. Metode Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang *effesien*, peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya menurut (Sunyoto, 2013).

## 2. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari dan mengambil data dari literatur terkait dan sumber-sumber lain yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai penelitian, studi pustaka adalah kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi yang diteliti menurut (Sugiyono, 2016).

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang menjadi kuantitas dan karakteristik yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya menurut (Sugiyono, 2016). Populasi juga keseluruhan objek peneliti yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu didalam suatu penelitian menurut (Arikunto, 2013).

Populasi dalam penelitian ini yang saya dapatkan melalui pengamatan dari tempat ketempat selama 4 bulan dan karena masyarakat Di Kota Tanjungpinang yang belum begitu banyak menggunakan jasa pelayanan SIM Keliling maka pengguna SIM Keliling adalah 669 pengguna.

#### 3.4.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2016) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. dalam penentuan jumlah sampel digunakan metode penetapan sampel *Probability Sampling*. *Probability Sampling*

adalah teknik pengambilan yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Salah satu teknik penentuan sampel dalam metode *Simple Random Sampling*.

Dengan metode *Simple Random Sampling* adalah teknik penentuan dengan pengambilan sampelnya dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri menurut (Sugiyono, 2016).

Peneliti melakukan teknik ini karena pengguna yang memilih atau menggunakan jasa pelayanan tidak semua populasi dalam hal tersebut. Pemilihan sampel berdasarkan populasi yang terdapat pada obyek penelitian ini yaitu, Pengguna pelayanan SIM Keliling di Kota Tanjungpinang. Dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5%, oleh karena itu besar sampel yang digunakan dihitung dengan rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan :

n :Jumlah Sampel

N :Jumlah Populasi

e :Persentase kesalahan yang diinginkan atau di tolerir sebesar 5%

$$n = \frac{669}{1 + (669 \times 0,05^2)} = 191,14 = 191 \text{ sampel}$$

Dengan begitu maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 191.

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara menspesifikasikan kejelasan, ataupun

memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut (Sugiyono, 2016).

**Tabel 3.1**  
**Tabel Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Difinisi	Indikator	Pernyataan	Skala
Kompetensi Pegawai (X1)	(Kotler, 2013), menyatakan bahwa kompetensi adalah dimensi tindakan dari tugas, dimana tindakan tersebut di pakai oleh karyawan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan mereka dengan memuaskan dan apa yang diberikan karyawan dalam bentuk yang berbeda-beda dan tingkatan kinerjanya.	1. Pengalaman kerja suatu dasar/acuan seorang karyawan dapat menempatkan diri secara tepat kondisi.	1,2	Likert
		2. Pendidikan adalah suatu kegiatan untuk meningkatkan penguasaan teori dan keterampilan.	3,4	Likert
		3. Pengetahuan ( <i>knowledge</i> ) adalah pengetahuan atau informasi seseorang dalam bidang spesipik tertentu.	5,6	Likert
		4. Ketrampilan ( <i>skills</i> ) adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik tertentu atau tugas mental tertentu.	7,8	Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	Menurut Harbani Pasolong (Runtunuwu, 2015) pelayanan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun	1. <i>Self-esteem</i> (harga diri), menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya.	9,10	Likert
		2. <i>Exeed expectation</i> (memenuhi harapan), penyesuaian standar pelayanan.	11	Likert

	tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.	<p>3. <i>Recovery</i> (pembenahan), menganggap keluhan merupakan peluang.</p> <p>4. <i>Vision</i> (pandangan ke depan), perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi.</p> <p>5. <i>Improve</i> (perbaikan), perbaikan secara terus menerus.</p> <p>6. <i>Care</i> (perhatian), menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan.</p> <p>7. <i>Empower</i> (pemberdayaan), memberdayakan karyawan/bawahan, belajar dari pengalaman.</p>	12  13  14  15,16  17	Likert  Likert  Likert  Likert  Likert
Kepuasan pengguna (Y)	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari sebuah produk yang di pikirkan terhadap kinerja atau hasil yang di harapkan (Keller, 2013).	<p>1. Citra perusahaan, yakni keseluruhan citra organisasi yang menjadi daya tarik pelanggan (konsumen).</p> <p>2. Kualitas teknikal, yaitu ciri-ciri teknis pelayanan yang dirasakan pelanggan, seperti format formulir isian yang dipakai, ruang tunggu, fasilitas parkir.</p> <p>3. Kualitas fungsional yaitu bagaimana</p>	18,19  20,21  22,23	Likert  likert  likert

		kualitas pelayanan yang disajikan perusahaan dapat difokuskan untuk kepentingan khusus pelanggan.		
--	--	---	--	--

Sumber : Data sekunder yang diolah (2021)

### 3.6 Teknik Pengolahan Data

Dengan adanya pengolahan data kita dapat diketahui tentang makna dari data yang berhasil dikumpulkan dengan demikian hasil penelitian akan segera diketahui. Dalam pelaksanaannya, pengolahan data dilakukan melalui bantuan komputer dengan program SPSS versi 21.0. Menurut (Sunyoto, 2017) analisis kuantitatif adalah analisis data yang menggunakan bantuan statistik untuk membantu peneliti dalam perhitungan angka-angka untuk menganalisis data yang diperoleh. Adapun metode pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengeditan atau *editing* yaitu memilih atau mengambil data yang perlu dan membuang data yang dianggap tidak perlu, untuk memudahkan perhitungan dalam pengujian hipotesa.
2. Pemberian Kode atau *Coding* yaitu proses pemberian kode tertentu terhadap macam dari kuisioner untuk kelompok kedalam kategori yang sama.
3. Pemberian skor atau *Scoring* yaitu suatu kegiatan yang berupa penelitian atau pengharapan yang berupa angka-angka kuantitatif yang diperlukan dalam penghitungan hipotesa. Dalam perhitungan scoring digunakan skala Likert yang pengukurannya sebagai berikut menurut (Sugiyono, 2016):

- a. Skor 5 diberikan untuk jawaban Sangat Setuju.
  - b. Skor 4 diberikan untuk jawaban Setuju.
  - c. Skor 3 diberikan untuk jawaban Kurang Setuju.
  - d. Skor 2 diberikan untuk jawaban Tidak Setuju.
  - e. Skor 1 diberikan untuk jawaban Sangat Tidak Setuju.
4. Tabulasi yaitu merupakan suatu cara menyajikan data-data yang di peroleh dalam tabel, sehingga diharapkan para pembaca ataupun penelitian selanjutnya dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah proses tabulasi kemudian diolah dan diterapkan kedalam program SPSS 21.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Menurut (Sunyoto, 2013) teknik analisis data terdiri dari sub bab yang mengemukakan bagaimana cara menganalisis suatu data penelitian, termasuk alat-alat statistik yang bisa dan relevan yang akan digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini penulisan menggunakan metode analisis data yang dilakukan dengan statistik dengan menggunakan bantuan komputer melalui software SPSS versi 21.0. Pengujian dalam penelitian ini terdiri dari pengujian asumsi klasik, pengujian dengan menggunakan analisis linier berganda dan pengujian hipotetesis.

#### **3.7.1 Uji Kualitas Data**

##### **3.7.1.1 Uji Validitas**

Menurut (Sunyoto, 2013) uji validitas digunakan untuk mengukur sah/valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan

diukur oleh kuesioner tersebut. Menurut (Priyatno, 2017) uji validitas adalah kecermatan suatu item atau instrumen data dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam menentukan layak apa tidaknya suatu *item* yang akan digunakan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf signifikan 0,05 artinya suatu *item* dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *corrected item-total correlation*. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05 kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- a. jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig 0,05) maka instrumen atau *item-item* pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika  $r_{hitung} < t_{tabel}$  (uji 2 sisi sig 0,05) maka instrumen atau *item-item* pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

### 3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil, tetap akan sama. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu. *Reliable* artinya, dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan menurut Suharsimi dalam buku (Sunyoto, 2013). Butir kuesioner dikatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  dan dikatakan tidak



reliable jika cronbach's  $< 0,60$ . Dalam penelitian ini menggunakan rumus alpa, Suharsimi dalam buku (Sunyoto, 2013).

### **3.7.2 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik atau persamaan regresi berganda yang digunakan. Pengujian ini terdiri atas uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji heterokedastisitas, dan uji normalitas. Uji asumsi klasik merupakan prasyarat analisis regresi berganda. Digunakan untuk menguji apakah hubungan signifikan dan representative menurut (Sunyoto, 2013).

#### **3.7.2.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.. Dikatakan memenuhi normalitas jika nilai residual yang di hasilkan lebih besar dari 0,05 menurut (Sunyoto, 2013). Jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal (Priyatno, 2017). Dalam penelitian ini yang digunakan untuk uji normalitas residual adalah menggunakan metode grafik. Uji normalitas residual dengan menggunakan metode grafik, yaitu penelitian dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonalnya pada grafik normal *p-p plot of regression standardized residual* dengan dasar pengambilan keputusan :

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonalnya dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Priyatno, 2017).

### 3.7.2.2 Uji Multikolinieritas

Menurut (Sunyoto, 2013) menjelaskan uji asumsi klasik jenis ini diterapkan untuk analisis berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas, dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan maupun pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi. Uji ini dapat dilakukan dengan mengamati nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance* kurang dari 10% dari nilai VIF diatas 10, maka diperkirakan terjadi multikolinieritas, dasar pengambilannya ialah:

- a. Apabila nilai  $VIF > 10$  maka persamaan regresi terdapat multikolinieritas.
- b. Apabila nilai  $VIF < 10$  maka persamaan regresi tidak dapat dikatakan multikolinieritas.

### 3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varians residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varians yang sama disebut terjadi homokedastisitas, dan jika variansnya tidak sama disebut terjadi heteroskedastisitas, peramalan yang baik adalah jika tidak terjadi heteroskedastisitas (Arikunto, 2013).

Heteroskedastisitas adalah dimana model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Berbagai macam uji

heteroskedastisitas yaitu dengan melihat pola titik-titik pada *Scatterplots* regresi atau uji koefisien korelasi *Spearman's rho*.

Pola titik pada *Scatterplots* Regresi Metode ini dilakukan dengan cara melihat grafik *Scatterplot* antara *Standardized Predates Value* (ZPRED) dengan pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah dipredikdi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi–Y sesungguhnya), dasar pengambilan keputusn:

- a. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Priyatno, 2017).

#### **3.7.2.4 Uji Autokorelasi**

Uji Menurut (Priyatno, 2017) menjelaskan persamaan regresi yang baik adalah tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Masalah autokorelasi baru timbul jika ada korelasi secara linear antara kesalahan pengganggu periode t-1 (sebelumnya). Salah satu ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji *Durbin Watson* (DW), dengan ketentuan. Menurut (Priyatno, 2017) Salah satu ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah auto korelasi dengan uji *Durbin-Watson* (DW) , secara umum bisa diambil patokan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Angka D-W dibawah-2 berarti ada autokorelasi positif.
- b. Angka D-W diantara-2 sampai+2, berarti tidak ada autokorelasi.
- c. Angka D-W diatas+2 berarti ada autokorelasi negatif.

### 3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linear sederhana, yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa yang akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (independen) terhadap satu variabel terikat dependen (Sunyoto, 2013). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh yang ditimbulkan antara kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna pada SIM Keliling di Kota Tanjungpinang dengan menggunakan persamaan regresi berganda simultan dan parsial. Uji F atau yang di kenal dengan uji simultan digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Sedangkan uji parsial atau uji t yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Menurut (Sunyoto, 2013) persamaan regresi dalam penelitian ini ialah:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Pengguna

a : Konstanta

b<sub>1</sub>,b<sub>2</sub>: Koefesien Regresi

X1 : Kompetensi Pegawai

X2 : Kualitas Pelayanan

e : Kesalahan pengganggu (*disturbance term*) artinya, nilai dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam persamaan.

### 3.7.4 Uji Hipotesis

#### 3.7.4.1 Uji T atau Uji Parsial

Menurut (Sunyoto, 2013) uji parsial adalah pengujian hipotesis tentang masing-masing parameter koefisien regresi parsial ( $b_1, b_2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang nyata dari masing-masing variabel bebas  $X_1, X_2$  terhadap variabel terikat Kepuasan Pengguna ( $Y$ ). adapun langkah-langkah pengujian ini, yaitu :

1. Menentukan  $H_0$  dan  $H_a$

- a.  $H_0$  : berarti secara parsial variabel independen Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan masing-masing tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna.
- b.  $H_a$  : berarti secara parsial variabel independen Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan masing-masing berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna.

2. Menentukan *Level of Significance*

Dalam penelitian ini level of significance yang digunakan adalah 5% (0,05).

3. Kriteria Pengujian

$H_0$  diterima jika  $t$  hitung diantara  $-t$  tabel dan  $= t$  tabel  $H_0$  ditolak jika  $t$  hitung  $> = t$  tabel atau  $t$  hitung  $< - t$  tabel.

#### 4. Pengujian

Perhitungan dan pengujian nilai t hitung dengan bantuan SPSS.

##### 3.7.4.2 Uji F atau Uji Simultan

Menurut (Sunyoto, 2013) uji simultan adalah uji koefesie regresi secara keseluruhan mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat langkah-langkah analisis dalam pengujian hipotesis terhadap variasi nilai variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variasi nilai variabel bebas adalah sebagai berikut :

1. Perumusan Hipotesis Nihil ( $H_0$ ) dan Hipotesis *Alternative* ( $H_a$ )

$H_0$ : variasi perubahan nilai variabel bebas ( $X_1, X_2,$ ) tidak dapat menjelaskan variasi perubahan nilai variabel terikat ( $Y$ ).

$H_a$ : variasi perubahan nilai Variabel bebas ( $X_1, X_2,$ ) dapat menjelaskan variasi perubahan nilai variabel terikat ( $Y$ ).

2. Nilai Kritis dalam Distribusi F dengan Tingkat Signifikan ( $\mu$ ) = 5%

Jika F hitung < F tabel adalah menrima  $H_0$ .

Jika nilai F hitung > F tabel adalah menolak  $H_0$ .

3. Nilai F hitung Dapat diketahui dari hasil perhitungan komputer atau dilihat tabel ANOVA pada kolom F rasio.

##### 3.7.5 Uji Koefesien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama memiliki dampak terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna yang dinyatakan dalam presentase (Priyatno, 2017). *Koefesien* ini

menunjukkan seberapa besar presentase variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel dependen.  $R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel dependen. Sebaliknya  $R^2$  sama dengan 1, maka presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen sempurna atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen (Priyatno, 2017).

Dalam penelitian ini untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen yaitu berdasarkan nilai *Adjusted R Square*. *Adjusted R Square* adalah *R Square* yang telah disesuaikan, ini juga menunjukkan sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. *Adjusted R Square* biasanya untuk mengukur sumbangan pengaruh jika dalam regresi menggunakan lebih dari dua variabel independen (Priyatno, 2017).

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2017). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Revisi). ALFABETA, CV.
- Anggraini, Ika F., Darsono, N., & Putra, T. R. I. (2018). Pengaruh Fasilitas Kerja, Disiplin Kerja dan Kompetensi Terhadap Motivasi Kerja Implikasinya Pada Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Provinsi Aceh. *Ekonomi Dan Bisnis Unsyiah*, 2(1), 1–10.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (15th ed.). Rineka Cipta.
- Bailia, J. F., Soegoto, A. S., & Loidong, S. S. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 2(3), 1768–1780.
- Banat, A., & Wandebori, H. (2012). *Store Design and Store Atmosphere Effect on Customer Sales per Visit. Management and Behavioral Sciences*, v, 84–89.
- Dian, S., & Budiadi, S. (2017). Pengaruh kualitas Layanan Terhadap kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan. *Manajemen*, 3(6), 1–19.
- Farchan, F. (2018). Strategi Msdm Sebuah Cara Menciptakan Kinerja Organisasi Dalam Mencapai Keunggulan Bersaing. *Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 4(1), 42–52. [https://doi.org/10.31943/jurnal\\_risalah.v4i1.44](https://doi.org/10.31943/jurnal_risalah.v4i1.44)
- Gillani, F. (2012). *Impact of Peer Pressure and Store Atmosphere on Purchase Intention. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2(7), 323–332.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 750–760. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i3.2212>
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Sumber Daya Manusia* (Revisi). Bumi Aksar.
- Hiroes, T., & Minato, E. (2019). *A Study on Incentives to Encourage Driving License Holders to Return their Driving License. Transportation Studies*, 13,



2000–2015.

- Johanes Runtuwuwu, & Oroh, S. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 1803–1813. <https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5973>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Prinsip-Prinsip Pemasaran edisi 12 jilid 1* (A. Maulana, D. Barnadi, & W. Harnadi (eds.); 12 jilid 2). Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Prinsip-Prinsip Pemasaran edisi 12 jilid 2* (A. Maulana, D. Barnadi, & W. Hardani (eds.); 12 jilid 1). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, Kevin Lane. (2013). *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 2* (A. Maulana & Yayat Sri Haryati (eds.); 13 jilid 2). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, Kevin Lane. (2013). *Manajemen Pemasaran* (A. Maulana & W. Hardani (eds.); 13 jilid 1). Erlangga.
- Latief, A. (2019). Pengaruh Manajemen Pengetahuan Keterampilan dan Sikap Terhadap Kinerja Karyawan. *Pendidikan Ilmu Sosial*, 11(2), 173–182.
- Mendrofa, C. Pranata. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Surat Izin Mengemudi. *Warta Edisi*, 60, 1–17.
- Milyzha, R., & Suryadi, B. (2019). *The Effect of Service Quality n The Satisfaction f Protocolan Service Users In The Banjarbaru City. Human Resource Management*, 2(2), 111–123. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3336579>
- Mulyadi. (2015). *Manajemen Sumberdaya Manusia (MSDM)*. In Media.
- Nurmasitha, F., & Hakim, A. (2019). Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Administrasi Publik*, 1(6), 1220–1228.
- Nursa, R. (2013). Pengaruh Simplifikasi Prosedur Pelayanan Pelanggan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi ( SIM ) di SIM Corner Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 20–26.

- Pomalingo, R., & Mandey, S. L. (2015). Pengaruh disiplin kerja, kompetensi, dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(05), 528–537.
- Priyatno, D. (2017). *Cara Kiat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20* (B. R. W (ed.)). CV. Andi Offset.
- Priyono. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusi* (T. Chandra (ed.); Cetakan Ke). Zifatama.
- Priyono. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusi* (T. Chandra (ed.); Cetakan Ke). Zifatama.
- Rahmi, F. (2020). Pengaruh Efikasi Diri, Kepemimpinan, Motivasi Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. *JMB (Jurnal Manajemen Dan Bisnis)*, 2(1), 56–62. <https://doi.org/10.30743/JMB.V2I1.2359>
- Runtuuwu, H. J. (2015). Pengaruh Disiplin, Penempatan Dan Lingkungan Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado. *EMBA*, 3(3), 81–89.
- Siansari, M. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Kendaraan Motor ( SIM C ) di Polres Semarang 2016. *Administrasi Publik, Sim C*, 1–14.
- Subagja, O. (2019). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *E-Jurnal Manajemen*, 10(2), 67–74.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & D*. ALFABETA, CV.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. ALFABETA, CV.
- Suhartono, Djatnika, & Triyuni. (2017). *Ritel Pengelolaan dan Pemasaran* (S. F (ed.)). ALFABETA, CV.

Sunyoto, D. (2017). *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Destyan & T. Admojo (eds.)). CAPS.

Sunyoto, D. (2018). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis* (K. Awalamsyah (ed.)). CAPS.

Tanjung, H. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Perkebunan Sumatera Utara. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 111–122.

Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Esensi & Aplikasi* (Danny, E. Pipit, & Giovany (eds.)). CV Andi Offset.

Utama, A. T., & Arwiyah, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Yakes Telkom Area Jawa Barat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *E-Proceeding of Management*, 5(2), 2651–2681.

Yulita, M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling Di Kota Pekanbaru. *Administrasi Pemerintah*, 6(2), 1–13.

## CURICULUM VITAE



Nama : Sherry Catrina  
NIM : 15612195  
Tempat Lahir : Tanjungpinang  
Tanggal Lahir : 23 Oktober 1996  
Agama : Islam  
Status Perkawinan : Cerai Hidup  
Alamat : Jalan Hj. Ungar Lr. Manjangan Blok No 9  
Riwayat Pendidikan :

- SDN 010 Tanjungpinang Timur.
- SMP Negeri 12 Tanjungpinang Timur.
- SMA Negeri 2 Bintan.
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang (2022).

Tanjungpinang, Juli 2022

**Sherry Catrina**  
**15612195**