

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN
KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN SIM C DI SATUAN
PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM (SATPAS)
CIBINONG POLRESBOGOR**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN
MEMENUHI SALAH SATU SYARAT GUNA
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Oleh :

REGINA MELDIANA

NPM S1-0217088



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

2021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN
SIM C DI SATUAN PENYELENGGARA
ADMINISTRASI SIM (SATPAS) CIBINONG POLRES
BOGOR

OLEH : REGINA MELDIANA

NPM : S10217088

PEMBIMBING I

(Sumardjono, SE.,MM)

PEMBIMBING II

(Hirayanti, Dra., MM., M.Si)

PENGUJI I

(Yustiana Wardhani S.Hut., M.M)

PENGUJI I

(Wartoyo Hadi S.E., M.M)

Bogor,.....

REKTOR

UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

(Dr. Ismulyana Djan, SE.,MM)

ABSTRAK

Regina Meldiana : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan SIM C di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Cibinong Polres Bogor.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan SIM C di kantor satpas Cibinong Polres Bogor. Metode yang digunakan pada penelitian ini metode asosiatif yang bersifat kausal, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, sedangkan hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Alat uji statistika yang digunakan untuk penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji determinasi dan uji hipotesis secara parsial dan secara simultan. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik (X1) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y), Dan variabel kompetensi pegawai (X2) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Sedangkan secara simultan, semua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Publik (X1) dan Kompetensi Pegawai (X2) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KOMPETENSI PEGAWAI DALAM PEMBUATAN SIM C DI SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM (SATPAS) CIBINONG POLRES BOGOR”** ini dapat terselesaikan.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., MM selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak selaku Wakil Rektor I, Bapak Deddy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Bapak Sumardjono, SE., MM selaku pembimbing I dan Ibu Hirayanti, Dra., MM., M.Si selaku pembimbing II.
4. Para Dosen Universitas Binaniaga yang berjasa cukup besar dalam membimbing penulis selama studi di Universitas Binaniaga Indonesia.
5. Kedua Orang Tua yang selalu mendukung dan memberikan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Kepada diriku sendiri terimakasih sudah kuat dan tetap berjuang sampai detik ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Keluarga, sahabat, dan teman-teman tercinta yang banyak memberikan

motivasi untuk selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Utari Meitayani, Rahmi Kania Dewi dan Defanti Nisa yang selalu mendukung satu sama lain dan berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang sudah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan yang telah diberikan Bapak/Ibu/Saudara sekalian mendapatkan pahala yang berlimpah dari Allah SWT, Aamiin. Dalam penyajian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan dari para pembaca supaya dapat lebih baik lagi di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Bogor, 16 Juni 2021

Regina Meldiana

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Batasan Masalah.....	14
D. Rumusan Masalah	14
E. Tujuan Penelitian	15
F. Manfaat Penelitian	15
G. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
A. Kajian Teori.....	19
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	19
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	23
3. Kompetensi Pegawai.....	28
4. Kepuasan Masyarakat	33
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Pemikiran.....	40
D. Hipotesis Penelitian.....	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Metode Penelitian.....	44
B. Populasi dan Sampel	45
1. Populasi.....	45
2. Sampel.....	46
C. Metode Pengumpulan Data	47
D. Instrumen Peneliitian.....	48
E. Operasional Variabel.....	48
F. Teknik Analisis Data.....	49
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
2. Analisis deskriptif.....	52
3. Uji Asumsi Klasik	52
4. Analisis Regresi Linear Berganda	54
5. Analisis Korelasi.....	55
6. Uji Hipotesis.....	55
7. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	59
B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	62
C. Profil Responden.....	67
D. Analisis Deskriptif	72
E. Uji Asumsi Klasik	82
1. Uji Normalitas	82
2. Uji Multikolinearitas.....	83
3. Uji Heteroskedastisitas.....	84
4. Uji Linearitas	85
F. Analisis Regresi Linear Berganda.....	87

G. Analisis Koefisien Korelasi	89
H. Uji Hipotesis	90
1. Uji t	90
2. Uji F	92
I. Koefisien Determinasi	93
J. Pembahasan	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Informasi Biaya Administrasi Penerbitan SIM.....	4
Tabel 2 Laporan Produksi SIM 2020.....	5
Tabel 3 Survey Pendahuluan.....	11
Table 4 Penelitian Terdahulu	37
Table 5 Jumlah Populasi Pemohon SIM	45
Tabel 6 Pengukuran Skala Likert	48
Table 7 Operasional Variabel.....	48
Table 8 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	55
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik	62
Tabel 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Pegawai	63
Tabel 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat.....	64
Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik	65
Table 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Pegawai.....	66
Tabel 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat	66
Table 15 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Table 16 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 17 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
Tabel 18 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	71
Tabel 19 Analisis Deskriptif Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan Publik...	73
Tabel 20 Hasil Analisis Deskriptif Berdasarkan Variabel Kompetensi Pegawai..	75
Tabel 21 Analisis Deskriptif Berdasarkan Variabel Kepuasan Masyarakat	77
Tabel 22 Hasil Uji Normalitas.....	82
Tabel 23 Hasil Uji Multikoleniaritas	84

Tabel 24 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat	86
Tabel 25 Hasil Uji Linearitas Variabel Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat	887
Tabel 26 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	88
Tabel 27 Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi	89
Tabel 28 Hasil Uji T Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	90
Tabel 29 Hasil Uji T Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat	91
Tabel 30 Hasil Uji F.....	92
Tabel 31 Hasil Uji Koefisien Determinasi	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 2 Struktur Organisasi Polres Bogor	61
Gambar 3 Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	68
Gambar 4 Grafik Berdasarkan Usia Responden.....	69
Gambar 5 Grafik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	70
Gambar 6 Grafik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	72
Gambar 7 Hasil Uji Heterokedasitas	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	40
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas.....	61
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas	68
Lampiran 4 Hasil Tabulasi Pengumpulan Data Responden.....	69
Lampiran 5 Tabel t.....	70
Lampiran 6 Tabel Nilai r Product Moment	72