

TESIS

**KOMPETENSI DAN KINERJA DINAS SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA DALAM MEWUJUDKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**

(Hubungan Fungsional antara Kompetensi dan Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Pemerintah Daerah DKI Jakarta)



Oleh :

**NOVIDA ANGGRAINI
NIM : 2010-02-006**

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS PROF. DR. MOESTOPO (BERAGAMA)
JAKARTA 2012**

TESIS

KOMPETENSI DAN KINERJA DINAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(Hubungan Fungsional antara Kompetensi dan Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Pemerintah Daerah DKI Jakarta)

TESIS

**Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains (M.Si.)
Dalam Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Pada Program Pascasarjana
Universitas Prof. DR. Moestopo (Beragama)**

Oleh :

NOVIDA ANGGRAINI

NIM : 2010-02-006

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS PROF. DR. MOESTOPO (BERAGAMA)
JAKARTA 2012**



**UNIVERSITAS PROF. DR. MOESTOPO (BERAGAMA)
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang sudah mengikuti ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian hari terdapat hal-hal yang dapat dikategorikan sebagai tindakan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku

Jakarta, Maret 2012


NOVIDA ANGGRAINI

2010-02-006

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

KOMPETENSI DAN KINERJA DINAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(Hubungan Fungsional antara Kompetensi dan Kinerja terhadap
Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja
Pemerintah Daerah DKI Jakarta)

Telah disetujui pada tanggal : Maret 2012

Oleh :

Pembimbing I



Dr. Yasin Siswanto, MPM., CAS.

Pembimbing II



Dr. Hamka

Mengetahui :

**Ketua Program
Magister Ilmu Administrasi**



Dr. Yasin Siswanto, MPM., CAS.

**Direktur
Program Pascasarjana**



Dr. Ardan Achmad, SH., MPA.

LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI TESIS

KOMPETENSI DAN KINERJA DINAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(Hubungan Fungsional antara Kompetensi dan Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Pemerintah Daerah DKI Jakarta)

Telah diuji pada tanggal : 21 Maret 2012

Penguji :

Prof. Dr. Wibowo, SE., MPhil.

Ketua

: 
.....

Dr. Yasin Siswanto, SH., MPM., CAS.

Anggota I

: 
.....

Soeratno, SH., MSi.

Anggota II

: 
.....

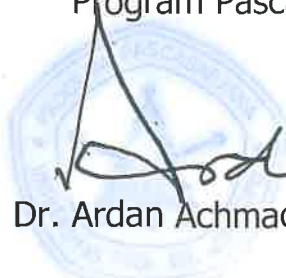
Mengetahui :

Ketua Program
Magister Ilmu Administrasi



Dr. Yasin Siswanto, MPM., CAS.

Direktur
Program Pascasarjana

Dr. Ardan Achmad, SH., MPA.

ABSTRACT

Competence and performance impact of the Quality of Public Services Unit of the Police Civil Service Office of the Regional Government of DKI Jakarta.

This study was intended to reveal the influence of both independent variables, Competence and performance, on the dependent variable, Quality of Public Services Unit, both separately and jointly. It proposed three associative hypotheses to be tested through primary data derived from selected the in the Police Civil Service Office of the Regional Government of DKI Jakarta as the study respondents. This study employed a relevant research method, which was an explanatory survey with a causality associative study paradigm.

The major study findings revealed in this study indicated that (1) the research instrument developed in the study had been assessed and proved to be both reliable and valid; (2). the three proposed hypotheses had been tested properly and tenably accepted, so that Competence and performance impact of the Quality of Public Services Unit of the Police Civil Service Office of the Regional Government of DKI Jakarta existed significantly; and (3) some conclusions, implications, and suggestions concerning the study had been developed completely.

Keywords : Competence, performance impact, Quality of Public Services Unit

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana pengaruh Kompetensi dan Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Pemerintah Daerah DKI Jakarta.

Hipotesis yang diuji adalah (1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Publik ; (2) Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik ; dan (3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompetensi dan Kinerja secara bersama-sama dengan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey dengan paradigm Deskriptif Asosiatif. Sampel diambil secara purposive dengan *teknik simple random Sampling*, sedangkan instrumen pengumpulan data penelitian untuk variabel Kompetensi dan Kinerja serta Kualitas Pelayanan Publik adalah dengan menggunakan kuesioner :

Hasil penelitian didapatkan kesimpulan : Pertama terdapat hubungan positif dan signifikan antara Kompetensi dengan Kualitas Pelayanan Publik dengan angka korelasi *pearson Product Moment* sebesar 0,576 atau 33,2% X_1 berpengaruh terhadap Y yang ditunjukkan dalam persamaan regresi $\hat{Y} = 22,520 + 0,494 X_1$.

Kedua terdapat hubungan positif dan signifikan antara Kinerja dengan Kualitas Pelayanan Publik dengan angka korelasi *pearson Product Moment* sebesar 0,386 atau 14,9% X_2 berpengaruh Terhadap Y , yang ditunjukkan dalam persamaan regresi $\hat{Y} = 29,290 + 0,353 X_2$.

Ketiga terdapat hubungan positif dan signifikan antara Kompetensi dan Kemampuan Petugas secara bersama-sama dengan Kualitas Pelayanan Publik dengan angka korelasi *pearson Product Moment* sebesar 0,618, yang ditunjukkan dalam persamaan regresi $\hat{Y} = 15,358 + 0,434 X_1 + 0,215 X_2$, Koefisien Determinasi dari korelasi 0,618 menunjukkan bahwa Kompetensi dan Kinerja memberi kontribusi 38,2% pada Kualitas Pelayanan Publik pada Pegawai Pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Pemerintah Daerah DKI Jakarta .

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang dilaksanakan dalam rangka penulisan tesis yang berjudul "Kompetensi Dan Kinerja Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik (Hubungan Fungsional antara Kompetensi dan Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Pemerintah Daerah DKI Jakarta)". Pelaksanaan penelitian dan penulisan ini telah dilakukan secara maksimal, namun penulis menyadari sebagai manusia biasa dengan segala keterbatasan dan kekurangan dan kemungkinan besar masih terdapat kurang sempurna dan kecermatan.

Rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya, penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengajaran dan pengarahan selama masa perkuliahan sampai dengan selesainya penulisan tesis ini.

Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ardan Achmad, SH., MPA., selaku Direktur Program Pascasarjana, yang telah memberikan motivasi, arahan, dorongan dan dukungan moril.

2. Bapak Dr. Yasin Siswanto, MPM., CAS. Selaku dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dalam penulisan tesis ini.
3. Bapak Dr. Hamka Selaku dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dalam penulisan tesis ini.
4. Pihak Sekretariat Program Pascasarjana Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) yang telah mendukung kami dengan caranya masing-masing.
5. Pihak "Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Pemerintah Daerah DKI Jakarta" yang telah memberikan kesempatan untuk mengadakan penelitian.
6. Keluarga tercinta (suami dan anak-anak tersayang) yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhirnya sebagai manusia yang masih banyak kelemahan, penulis tidak dapat menyangkal apabila nantinya ditemukan banyak kelemahan dalam tesis ini, penulis ikhlas untuk dikoreksi dan dilakukan perbaikan. Semoga hasil akhir ini mempunyai banyak manfaat, Amin.

Jakarta, Maret 2012

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Perumusan Masalah	10
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	15
1. Hakekat Kualitas Pelayanan	15
2. Hakekat Kompetensi	29
3. Hakikat Kinerja	42
B. Kerangka Berpikir	52
C. Hipotesis	56

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	57
B. Metode Penelitian	58
C. Populasi dan Sampel	59
D. Variabel Penelitian	63
E. Instrumen Penelitian	68
F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	70
G. Teknik Analisis Data	71

BAB IV. HASIL PENELITIAN

A. Pengujian Instrumen Penelitian	81
B. Pengujian Persyaratan Analisis	85
C. Deskripsi Data	90
D. Analisis Hasil Penelitian	105
E. Keterbatasan Penelitian	127

BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	131
B. Implikasi	134
C. Saran	135

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel III.1.	Jadwal Penelitian	57
Tabel III.1.	Perincian Klasifikasi Pegawai	60
Tabel III.2.	Perincian Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Pendidikan	62
Tabel III.3.	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	69
Tabel III.4.	Kisi-kisi Instrumen Kompetensi	69
Tabel III.5.	Kisi-kisi Instrumen Kinerja	70
Tabel III.6.	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	77
Tabel IV.1.	Tabel Summary Uji Validitas	84
Tabel IV.2.	Tabel Summary Uji Realibilitas	85
Tabel IV.3.	Tabel Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik	86
Tabel IV.4.	Tabel Uji Normalitas Variabel Kompetensi	87
Tabel IV.5.	Tabel Uji Normalitas Variabel Kinerja	88
Tabel IV.6.	Homogenitas Variabel Kompetensi (X1)	89
Tabel IV.7.	Homogenitas Variabel Kinerja (X2)	90
Tabel IV.8.	Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Pelayanan Publik	94
Tabel IV.9.	Analisis Nilai Tiap Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Publik	96

Tabel IV.10.	Distribusi Frekuensi Skor Kompetensi	98
Tabel IV.11.	Analisis Nilai Tiap Indikator Variabel Kompetensi	100
Tabel IV.12.	Distribusi Frekuensi Skor Kinerja	102
Tabel IV.13.	Analisis Nilai Tiap Indikator Variabel Kinerja	104
Tabel IV.14.	Persamaan Regresi $\hat{Y} = 22,520 + 0,494 X_1$	106
Tabel IV.15.	Uji Keberartian Regresi $\hat{Y} = 22,520 + 0,494 X_1$.	107
Tabel IV.16.	Uji Linearitas Regresi $\hat{Y} = 22,520 + 0,494 X_1$	108
Tabel IV.17.	Korelasi Kompetensi (X1) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y)	110
Tabel IV.18.	Koefisien Determinasi Kompetensi (X ₁) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)	112
Tabel IV.19.	Persamaan Regresi $\hat{Y} = 29,290 + 0,353 X_2$	114
Tabel IV.20.	Uji Keberartian Regresi $\hat{Y} = 29,290 + 0,353 X_2$	115
Tabel IV.21.	Uji Linearitas Regresi $\hat{Y} = 29,290 + 0,353 X_2$...	116
Tabel IV.22.	Korelasi Kinerja (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)	117
Tabel IV.23.	Koefisien Determinasi Kinerja (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)	119
Tabel IV.24.	Persamaan Regresi Berganda $\hat{Y} = 15,358 + 0,434X_1 + 0,215 X_2$	121
Tabel IV.25.	Uji Keberartian Regresi Berganda $\hat{Y} = 15,358 + 0,434X_1 + 0,215 X_2$	122

Tabel IV.26. Korelasi Berganda Kompetensi (X_1) dan Kinerja (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)	124
Tabel IV.27. Peringkat Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi masing-masing Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat	126

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1. Model Konseptual Serqual	25
Gambar II.2. Kerangka Berpikir	55
Gambar III.1. Diagram Konstelasi Penelitian	63
Gambar IV.1. Gambar Histogram Kualitas Pelayanan Publik (Y)	98
Gambar IV.2. Gambar Histogram Kompetensi (X_1)	99
Gambar IV.3. Gambar Histogram Kinerja (X_2)	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran III.	Kuesioner
Lampiran IV.1.	Tabulasi Data
Lampiran IV.2A.	Reliability Kualits Pelayanan Publik (Y)
Lampiran IV.2B.	Reliability Kompetensi X_1
Lampiran IV.2C.	Reliability Kinerja X_2
Lampiran IV.3A.	Deskripsi dan Tes Normalitas Kualitas Pelayanan (Y)
Lampiran IV.3B.	Deskripsi dan Tes Normalitas Kompetensi (X_1)
Lampiran IV.3C.	Deskripsi dan Tes Normalitas Kinerja (X_2)
Lampiran IV.4.	Tes Homogenitas $X_1 - Y$
Lampiran IV.5.	Tes Linieritas $X_1 - Y$
Lampiran IV.6.	Uji Hipotesis $X_1 - Y$
Lampiran IV.7.	Uji Hipotesis $X_2 - Y$
Lampiran IV.8.	Regression
Lampiran IV.9.	Partial Corr