

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandran

4.1.1.1 Profil Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandran



4.1.1.2 Visi, Misi dan Strategis Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandran

Visi Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandran Dengan mengacu berbagai pertimbangan dan proses analisis yang sudah dilaksanakan,

Visi Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran tahun 2020 – 2024 adalah: “Terwujudnya Transportasi Laut Yang Handal, Berdaya Saing, Dan Memberikan Nilai Tambah Dalam Mendukung Perwujudan Indonesia Yang Mandiri, Maju, Adil Dan Makmur”

Adapun masing-masing kata kunci dalam visi Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran 2020-2024 tersebut mengandung pengertian sebagai berikut:

- a) Handal: diindikasikan oleh kualitas pelayanan transportasi laut yang selamat, aman, nyaman, dan tepat waktu; dengan konektivitas, kapasitas, dan regularitas yang memadai, serta didukung oleh sarana, prasarana mencukupi dan terpelihara;
- b) Berdaya saing: diindikasikan oleh penyelenggaraan transportasi laut yang efisien dan terjangkau sehingga dapat berkoopetisi dengan moda transportasi lainnya secara sehat dalam mewujudkan sistem transportasi nasional yang efektif dan efisien, yang didukung oleh SDM dan perusahaan jasa pelayaran nasional yang berkelas dunia, profesional, mandiri, dan produktif;
- c) Nilai tambah: diindikasikan oleh penyelenggaraan transportasi laut yang mampu memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi pertumbuhan dan pemerataan pembangunan nasional di segala bidang, baik sosial dan budaya, ekonomi dan lingkungan, ideologi dan politik, serta pertahanan dan keamanan, secara berkesinambungan dan berkelanjutan.

Misi Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran Dalam Rangka Mencapai Visi Yang Ditetapkan Di Atas, Maka Ditjen Perhubungan Laut Akan Melakukan Berbagai Upaya Dalam Meningkatkan Kondisi Dan Kinerja

Pelayanan Transportasi Laut Serta Melengkapi Dan Memperkuat Pranata Pendukung Penyelenggarannya Sehingga Terwujud Sistem Transportasi Laut Nasional Yang Handal, Maju, Modern, Terbuka, Dan Adaptive Terhadap Perkembangan Dan Tantangan Jaman. Berbagai upaya tersebut dirangkum dalam kalimat misi Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran 2020-2024 yang ditetapkan sebagai berikut:

1. Membangun transportasi laut yang berkinerja tinggi dan berdaya saing
2. Memenuhi kebutuhan sarana, prasarana, dan sumberdaya manusia di bidang transportasi laut sesuai standar yang berlaku secara internasional
3. Meningkatkan kualitas kelembagaan dan regulasi di bidang transportasi laut

Misi 1, dan 2 pada dasarnya terkait erat dengan penyelenggaraan seluruh bidang pelayaran (angkutan di perairan, kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan, serta perlindungan lingkungan maritim) yang berkesesuaian dengan tugas dan fungsi ditjen perhubungan laut (perumusan norma, standar, pedoman, dan kriteria serta kebijakan dan pelaksanaan kegiatan teknis di bidang perhubungan laut) serta fungsi pembinaan yang dijalankan sebagai pemegang mandat tertinggi dari uu no. 17 tahun 2008 tentang pelayaran, baik pembinaan kepada pelaku usaha terkait dan masyarakat luas, juga pembinaan terhadap tugas yang didesentralisasikan ke pemerintah daerah.

Misi 3 berkaitan dengan tugas dan fungsi pelaksanaan administrasi direktorat jenderal perhubungan laut, serta kebutuhan akan adanya kemajuan dalam proses reformasi birokrasi secara internal di lingkungan ditjen perhubungan laut serta penyusunan regulasi di bidang transportasi laut.

Tujuan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran

Tujuan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran dalam perioda renstra tahun 2020-2024 disampaikan dalam sembilan butir tujuan, tujuan tersebut sudah merepresentasikan indikasi mengenai pencapaian visi Terwujudnya Transportasi Laut Yang Handal, Berdaya Saing, Dan Memberikan Nilai Tambah Dalam Mendukung Perwujudan Indonesia Yang Mandiri, Maju, Adil Dan Makmur, untuk lebih jelasnya maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Mewujudkan transportasi laut yang handal, berdaya saing, dan memberikan nilai tambah
2. Meningkatkan konektivitas dan kinerja pelayanan transportasi laut
3. Meningkatkan keselamatan dan keamanan transportasi laut
4. Meningkatkan kinerja perlindungan lingkungan maritim
5. Meningkatkan aksesibilitas, keterpaduan, dan kapasitas sarana dan prasarana transportasi laut
6. Meningkatkan pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana keselamatan dan keamanan transportasi laut
7. Meningkatkan efektivitas pelaksanaan regulasi dan kebijakan bidang transportasi laut
8. Meningkatkan pemenuhan kebutuhan sumberdaya ditjen perhubungan laut
9. Meningkatkan kualitas kelembagaan ditjen perhubungan laut

4.1.2 Karakteristik Responden

Karakteristik seseorang merupakan suatu sifat yang dibawa sejak lahir di pengaruhi oleh perilaku orang tersebut dalam pergaulannya di lingkungan

tempatnya berada. Karakteristik responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan golongan kerja.

Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa dari jenis kelamin responden pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 1
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin Pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	40	58,82
2	Perempuan	28	41.18
Jumlah		68	100,0

Sumber Data : Hasil Penelitian 2026

Berdasarkan Tabel. 4.1. di atas, dapat diketahui bahwa distribusi responden menurut jenis kelamin paling banyak jenis kelamin laki-laki sebanyak 40 orang (58,82%). Artinya secara teknis pekerjaan banyak dilakukan oleh laki-laki.

Usia Responden

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa dari jenis kelamin responden pada Kabupaten Pangandaran adalah sebagai berikut

Tabel 4. 2
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia Pada Kelurahan

No	Usia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	>25 Tahun	5	7,35
2.	26-30 Tahun	5	7,35
3.	31-35 Tahun	18	26,47
4.	36-40 Tahun	17	25
5.	> 41 Tahun	23	33,82
Jumlah		68	100

Sumber Data : Hasil Penelitian 2026

Berdasarkan Tabel.4.2. di atas, dapat diketahui bahwa distribusi responden menurut usia paling banyak pada umur >41 tahun yaitu sebanyak 23 orang (33,82%). Artinya mayoritas responden telah memasuki usia produktif.

Pendidikan Responden

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa responden menurut pendidikan pada Kabupaten Pangandaran adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 3
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Lulus SMA	51	75
2.	Lulusan Sarjana	15	22,06
3.	Lulusan Magister	2	2,94
Jumlah		68	100,0

Sumber Data : Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan Tabel.4.3. di atas, dapat diketahui bahwa distribusi responden menurut pendidikan paling banyak lulusan SMA sebanyak 51 orang (75%). Artinya mayoritas responden berpendidikan SMA.

4.1.3 Deskripsi Variabel Kompetensi (X1) Komunikasi (X2) Teknologi Informasi (X3) Dan Kinerja Pelayanan Publik (Y)

Untuk mengetahui kondisi variabel X1, X2, X3 dan Y peneliti melakukan pengukuran dengan menggunakan angket pertanyaan dengan 5 (lima) kemungkinan jawaban untuk setiap pertanyaan, mulai 1 sampai 5 dengan nilai 1 sebagai nilai terendah dan 5 tertinggi. Dari jawaban responden tersebut, dengan kriteria penilaian, sebagai berikut:

Skor tertinggi : $5 \times 68 = 340$

Skor terendah : $1 \times 68 = 68$

Rentang : $340 - 68 = 272$

Interval kelas : $272 : 5 = 54,4$

Dengan demikian, diperoleh klasifikasi kriteria nilai sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4. 4
Kriteria Penilaian

No	Persentase	Kriteria Penilaian
1	68 – 122,4	Sangat Tidak Setuju/Sangat Rendah
2	122,4 – 176,8	Tidak Setuju/Rendah
3	176,8 – 231,2	Kurang Setuju /Sedang
4	231,2 - 285,6	Setuju /Tinggi
5	285,6 - 340	Sangat Setuju /Sangat Tinggi

4.1.1.3 Hasil Penelitian Mengenai Kompetensi (X1) pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran

Berikut ini adalah deskripsi kepemimpinan berdasarkan hasil angket yang disebar kepada 68 orang responden.

Tabel 4. 5
Pegawai PLKB memiliki kemampuan dalam Melaksanakan tugas tertentu

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	20	29,41	100
2	Setuju	4	32	47,06	128
3	Kurang Setuju	3	16	23,53	48
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	276

Berdasarkan tabel 4.5. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 276 yang berarti mayoritas responden setuju bahwa Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran memiliki kemampuan dalam Melaksanakan tugas tertentu.

Tabel 4. 6
Pegawai (KUPP) memiliki kemampuan dalam memenuhi standar kerja dan target

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	19	27,94	95
2	Setuju	4	38	55,88	152
3	Kurang Setuju	3	11	16,18	33
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	280

Berdasarkan tabel. 4.6. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 280 yang berarti mayoritas responden setuju bahwa **Pegawai (KUPP) memiliki kemampuan dalam memenuhi standar kerja dan target.**

Tabel 4. 7
Pegawai (KUPP) memiliki kemampuan untuk mencari informasi di
bidangnya masing-masing

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	19	27,94	95
2	Setuju	4	40	58,82	160
3	Kurang Setuju	3	9	13,24	27
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	282

Berdasarkan tabel 4.7. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 282 yang berarti mayoritas responden setuju bahwa **Pegawai (KUPP) memiliki kemampuan untuk mencari informasi di bidangnya masing-masing.**

Tabel 4. 8
Pegawai (KUPP) memiliki pengetahuan untuk memahami ilmu-ilmu
lainsesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	20	29,41	100
2	Setuju	4	40	58,82	160
3	Kurang Setuju	3	8	11,77	24
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	284

Berdasarkan tabel. 4.8. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 284 yang berarti mayoritas responden setuju bahwa **Pegawai (KUPP) memiliki pengetahuan untuk memahami ilmu-ilmu lainsesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.**

Tabel 4. 9
Pegawai (KUPP) bersikap professional dalam melaksanakan tugasnya

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	19	27,94	95
2	Setuju	4	43	63,24	172
3	Kurang Setuju	3	6	8,82	18
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	285

Berdasarkan tabel. 4.9. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 285 yang berarti mayoritas responden setuju bahwa **Pegawai (KUPP) bersikap professional dalam melaksanakan tugasnya..**

Tabel 4. 10
Pegawai (KUPP) memiliki rasa percaya diri yang tinggi setiap pelaksanaan pekerjaannya

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	18	26,47	90
2	Setuju	4	39	57,35	156
3	Kurang Setuju	3	11	16,18	33
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	279

Berdasarkan tabel 4.10. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 279 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Pegawai (KUPP) memiliki rasa percaya diri yang tinggi setiap pelaksanaan pekerjaannya.

Tabel 4. 11
Pegawai (KUPP) memiliki sifat bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	15	22,06	75
2	Setuju	4	45	66,18	180
3	Kurang Setuju	3	8	11,76	24
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	279

Berdasarkan tabel 4.11. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 279 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Pegawai (KUPP) memiliki sifat bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Tabel 4. 12
Pegawai (KUPP) memiliki sifat yang konsisten dalam menjalankan tugasnya

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	13	19,12	65
2	Setuju	4	50	73,53	200
3	Kurang Setuju	3	5	7,35	15
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	278

Berdasarkan tabel 4.12. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 278 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Pegawai (KUPP) memiliki sifat yang konsisten dalam menjalankan tugasnya.

Tabel 4. 13
Pegawai (KUPP) memiliki motif yang jelas dalam menyelesaikan pekerjaannya

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	13	19,12	65
2	Setuju	4	44	64,71	176
3	Kurang Setuju	3	11	16,17	33
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	274

Berdasarkan tabel 4.13. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 274 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Pegawai (KUPP) memiliki motif yang jelas dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Tabel 4. 14
Motif tersebut mendorong individu pegawai dalam menjalankan tugasnya

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	15	22,06	75
2	Setuju	4	49	72,06	196
3	Kurang Setuju	3	4	5,88	12
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	283

Berdasarkan tabel 4.14. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 283 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Motif tersebut mendorong individu pegawai dalam menjalankan tugasnya.**

Adapun rekapitulasi tanggapan responden tentang kompetensi **pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran** penulis sajikan sebagai berikut :

Tabel 4. 15
Rekapitulasi Kompetensi pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran

Indikator	No	Pernyataan	Jumlah Kumulatif	Total skor	Kategori
Pengetahuan Pegawai	1	Pegawai PLKB memiliki kemampuan dalam Melaksanakan tugas tertentu	276	556	Tinggi
	2	Pegawai (KUPP) memiliki kemampuan dalam memenuhi standar kerja dan target	280		
Keterampilan Pegawai	3	Pegawai (KUPP) memiliki kemampuan untuk mencari informasi di bidangnya masing-masing	282	566	Tinggi
	4	Pegawai (KUPP) memiliki pengetahuan untuk memahami ilmu-ilmu lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	284		
Sikap Pegawai	5	Pegawai (KUPP) bersikap profesional dalam melaksanakan tugasnya	285	564	Tinggi
	6	Pegawai (KUPP) memiliki rasa percaya diri yang tinggi setiap pelaksanaan pekerjaannya	279		
Karakteristik Pribadi	7	Pegawai (KUPP) memiliki sifat bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya	279	557	Tinggi
	8	Pegawai (KUPP) memiliki sifat yang konsisten dalam menjalankan tugasnya	278		
Motif	9	Pegawai (KUPP) memiliki motif yang jelas dalam menyelesaikan pekerjaannya	274	557	Tinggi
	10	Motif tersebut mendorong individu pegawai dalam menjalankan tugasnya	283		
Total				2800	Tinggi
Rata Rata				280	

Dari tabel 4.17 juga di dapat total skor hasil dari kuesioner mengenai tanggapan responden tentang kompetensi pada **Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran** dengan total skor 2.800 atau jika di rata-ratakan sebesar 280. Dengan nilai tertinggi pada indikator keterampilan pegawai sebesar 566 dan nilai terendah pada indikator pengetahuan pegawai sebesar 556.

4.1.1.4 Hasil Penelitian Komunikasi Pegawai (X2) pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran

Berikut ini adalah deskripsi komunikasi pegawai pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran berdasarkan hasil kuesioner yang disebar kepada 68 orang responden.

Tabel 4. 16
Komunikasi yang digunakan oleh Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III dapat menambah Pemahaman Komunikasi Masyarakat pengguna layanan pelabuhan

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	18	26,47	90
2	Setuju	4	44	64,71	176
3	Kurang Setuju	3	6	8,82	18
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	284

Berdasarkan tabel. 4.19. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 284 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Komunikasi yang digunakan oleh Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III dapat menambah Pemahaman Komunikasi Masyarakat pengguna layanan pelabuhan.**

Tabel 4. 17
Pemahaman tentang pelabuhan dapat mempengaruhi sikap masyarakat
dalam berkomunikasi

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	20	29,41	100
2	Setuju	4	44	64,71	176
3	Kurang Setuju	3	4	5,88	12
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	292

Berdasarkan tabel. 4.20. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 292 yang berarti mayoritas responden menyatakan sangat setuju bahwa **Pemahaman tentang pelabuhan dapat mempengaruhi sikap masyarakat dalam berkomunikasi.**

Tabel 4. 18
Komunikasi dapat mempengaruhi kesenangan

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	17	25	85
2	Setuju	4	37	54,41	148
3	Kurang Setuju	3	14	20,89	42
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	275

Berdasarkan tabel. 4.21. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 275 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Komunikasi dapat mempengaruhi kesenangan**

Tabel 4. 19
Kesenangan merupakan hasil manfaat dari komunikasi

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	18	26,47	90
2	Setuju	4	40	58,82	160
3	Kurang Setuju	3	10	14,71	30
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	280

Berdasarkan tabel. 4.22 diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 280 yang berarti mayoritas responden sangat setuju responden menyatakan setuju bahwa **Kesenangan merupakan hasil manfaat dari komunikasi.**

Tabel 4. 20
Komunikasi dapat memengaruhi pada sikap pengguna komunikasi

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	14	20,59	70
2	Setuju	4	44	64,71	176
3	Kurang Setuju	3	10	14,70	30
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	276

Berdasarkan tabel. 4.23. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 270 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Komunikasi dapat memengaruhi pada sikap pengguna komunikasi Komunikasi dapat memengaruhi pada sikap pengguna komunikasi.**

Tabel 4. 21
Perubahan sikap merupakan salah satu manfaat karena berkomunikasi yang benar

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	18	26,47	90
2	Setuju	4	40	58,82	160
3	Kurang Setuju	3	10	14,71	30
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	289

Berdasarkan tabel. 4.24. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 280 yang berarti mayoritas responden setuju bahwa **Perubahan sikap merupakan salah satu manfaat karena berkomunikasi yang benar.**

Tabel 4. 22
Komunikasi dapat melahirkan dan meningkatkan hubungan yang makin baik

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	13	19,12	65
2	Setuju	4	44	64,71	176
3	Kurang Setuju	3	11	16,17	33
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	274

Berdasarkan tabel. 4.25. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 274 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Komunikasi dapat melahirkan dan meningkatkan hubungan yang makin baik.**

Tabel 4. 23
Komunikasi yang baik akan meningkatkan hubungan yang semakin baik

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	13	19,12	65
2	Setuju	4	44	64.71	176
3	Kurang Setuju	3	11	16,17	33
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	274

Berdasarkan tabel. 4.26. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 274 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Komunikasi yang baik akan meningkatkan hubungan yang semakin baik.**

Tabel 4. 24
Komunikasi akan mengakibatkan tindakan yang semakin efektif

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	17	25	85
2	Setuju	4	44	64.71	176
3	Kurang Setuju	3	7	10,29	21
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	282

Berdasarkan tabel. 4.27. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 282 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Komunikasi akan mengakibatkan tindakan yang semakin efektif.**

Tabel 4. 25
Penguasaan komunikasi yang baik akan mengakibatkan tindakan komunikasi yang makin efektif

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	11	16,18	55
2	Setuju	4	44	64,71	176
3	Kurang Setuju	3	13	19,11	39
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	270

Berdasarkan tabel. 4.28. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 270 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Komunikasi akan mengakibatkan tindakan yang semakin efektif.**

Adapun rekapitulasi tanggapan responden tentang Komunikasi pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran berdasarkan kuesioner penulis sajikan sebagai berikut

Tabel 4. 26
Rekapitulasi Komunikasi Pegawai pada Kantor Unit Penyelenggaraa Pelabuhan Kelas III Pangandaran

Indikator	No	Pernyataan	Jumlah Kumulatif	Total skor	Kategori
Pemahaman	1	Komunikasi yang digunakan oleh Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III dapat menambah Pemahaman Masyarakat pengguna layanan pelabuhan	284	576	Tinggi
	2	Pemahaman tentang pelabuhan dapat mempengaruhi sikap masyarakat dalam berkomunikasi	292		
Kesenangan	3	Komunikasi dapat mempengaruhi kesenangan	275	555	Cukup Tinggi
	4	Kesenangan merupakan hasil manfaat dari komunikasi	280		

Pengaruh pada sikap	5	Komunikasi dapat memengaruhi pada sikap pengguna komunikasi	276	565	Tinggi
	6	Perubahan sikap merupakan salah satu manfaat karena berkomunikasi yang benar	289		
Hubungan yang makin baik	7	Komunikasi dapat melahirkan dan meningkatkan hubungan yang makin baik	274	548	Cukup Tinggi
	8	Komunikasi yang baik akan meningkatkan hubungan yang semakin baik	274		
Tindakan komunikasi akan efektif	9	Komunikasi akan mengakibatkan tindakan yang semakin efektif	282	552	Cukup Tinggi
	10	Penguasaan komunikasi yang baik akan mengakibatkan tindakan komunikasi yang makin efektif	270		
Total				2507	Cukup Tinggi
Rata-rata				501,4	

Dari tabel 4.29 juga di dapat total skor hasil dari kuesioner mengenai tanggapan responden tentang komunikasi pegawai pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran dengan total skor 2.507 atau jika di rata-ratakan sebesar 501. Dengan nilai tertinggi pada indikator pemahaman sebesar 576 dan nilai terendah pada indikator hubungan yang makin baik sebesar 546.

4.1.1.5 Hasil Penelitian Teknologi Informasi (X3) pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran

Berikut ini adalah deskripsi kompetensi pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran berdasarkan hasil kuesioner yang disebar kepada 68 orang responden.

Tabel 4. 27
Teknologi informasi merupakan sebuah sistem

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	11	16,18	55
2	Setuju	4	44	46,71	176
3	Kurang Setuju	3	13	19,11	39
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	270

Berdasarkan tabel. 4.30. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 270 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Teknologi informasi merupakan sebuah sistem.**

Tabel 4. 28
Analisis system merupakan salah satu kegiatan teknologi informasi

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	17	25	85
2	Setuju	4	37	54,41	148
3	Kurang Setuju	3	14	20,59	42
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	275

Berdasarkan tabel. 4.31. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 275 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Analisis system merupakan salah satu kegiatan teknologi informasi**

Tabel 4. 29
Teknologi informasi dalam kegiatannya memerlukan analisis system

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	9	13,24	45
2	Setuju	4	49	72,06	196
3	Kurang Setuju	3	10	14,70	30
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	271

Berdasarkan tabel. 4.32. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 271 yang berarti mayoritas responden sangat setuju responden menyatakan setuju bahwa **Teknologi informasi dalam kegiatannya memerlukan analisis system**

Tabel 4. 30
Software merupakan komponen dari teknologi informasi

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	11	16,18	55
2	Setuju	4	46	67,64	184
3	Kurang Setuju	3	11	16,18	33
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	272

Berdasarkan tabel. 4.33. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 272 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Software merupakan komponen dari teknologi informasi.**

Tabel 4. 31
Teknologi informasi membutuhkan software yang berkualitas tinggi

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	13	19,12	65
2	Setuju	4	44	64,70	176
3	Kurang Setuju	3	11	16,18	33
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	274

Berdasarkan tabel. 4.34. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 274 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Teknologi informasi membutuhkan software yang berkualitas tinggi.**

Tabel 4. 32
Kualitas software menghasilkan teknologi informasi yang berkualitas

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	18	26,47	90
2	Setuju	4	44	64,71	176
3	Kurang Setuju	3	6	8,82	18
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	284

Berdasarkan tabel. 4.35. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 284 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Kualitas software menghasilkan teknologi informasi yang berkualitas.**

Tabel 4. 33
Teknologi informasi sangat memerlukan prosedur yang baik

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	19	27,94	95
2	Setuju	4	43	63,24	172
3	Kurang Setuju	3	6	8,82	18
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	285

Berdasarkan tabel. 4.36. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 285 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Teknologi informasi sangat memerlukan prosedur yang baik.**

Tabel 4. 34
Prosedur merupakan salah satu factor yang mempengaruhi kualitas teknologi informasi

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	13	19,12	65
2	Setuju	4	44	64,71	176
3	Kurang Setuju	3	11	16,17	33
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	274

Berdasarkan tabel. 4.37. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 274 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Prosedur merupakan salah satu factor yang mempengaruhi kualitas teknologi informasi.**

Tabel 4. 35
Teknologi informasi memerlukan penguasaan system yang tinggi

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	13	19,12	65
2	Setuju	4	44	64,71	176
3	Kurang Setuju	3	11	16,17	33
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	274

Berdasarkan tabel. 4.38. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 274 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Teknologi informasi memerlukan penguasaan system yang tinggi.**

Tabel 4. 36
Keberhasilan teknologi informasi dipengaruhi oleh penguasaan sistem

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	18	26,47	90
2	Setuju	4	44	64,71	176
3	Kurang Setuju	3	6	8,82	18
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	284

Berdasarkan tabel. 4.39. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 284 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Keberhasilan teknologi informasi dipengaruhi oleh penguasaan sistem.**

Adapun rekapitulasi tanggapan responden tentang kompetensi pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Pangandaran berdasarkan kuesioner sajikan sebagai berikut

Tabel 4. 37
Rekapitulasi Kompetensi pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas
III Pangandaran

Indikator	No	Pernyataan	Jumlah kumulatif	Total skor	Kategori
Analisis Sistem	1	Teknologi informasi merupakan sebuah sistem	270	816	Tinggi
	2	Analisis system merupakan salah satu kegiatan teknologi informasi	275		
	3	Teknologi informasi dalam kegiatannya memerlukan analisis system	271		
Software	4	Software merupakan komponen dari teknologi informasi	272	830	Tinggi
	5	Teknologi informasi membutuhkan software yang berkualitas tinggi	274		
	6	Kualitas software menghasilkan teknologi informasi yang berkualitas	284		
Prosedur	7	Teknologi informasi sangat memerlukan prosedur yang baik	285	559	Tinggi
	8	Prosedur merupakan salah satu factor yang mempengaruhi kualitas teknologi informasi	274		
Penguasaan Sistem	9	Teknologi informasi memerlukan penguasaan system yang tinggi	274	558	Tinggi
	10	Keberhasilan teknologi informasi dipengaruhi oleh penguasaan system	284		
Total			2489		Tinggi
Rata-rata			248,9		

Dari tabel 4.40 juga di dapat total skor hasil dari kuesioner mengenai tanggapan responden tentang Teknologi Informasi pada **Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran** dengan total skor 2.489 atau jika di rata-ratakan sebesar 248,9. Dengan nilai tertinggi pada indikator analisis sistem sebesar 816 dan nilai terendah pada indikator penguasaan system sebesar 558.

4.1.1.6 Hasil Penelitian Pelayanan Publik (Y) pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran

Berikut ini adalah deskripsi pelayanan publik pada **Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran** berdasarkan hasil kuesioner yang disebar kepada 68 orang responden.

Tabel 4. 38
Secara tangible pelayanan publik yang diberikan pelabuhan pangandaran sudah baik

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	11	16,18	55
2	Setuju	4	51	75	204
3	Kurang Setuju	3	6	8,82	18
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	277

Berdasarkan tabel. 4.41. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 277 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Secara tangible pelayanan publik yang diberikan pelabuhan pangandaran sudah baik.**

Tabel 4. 39
Faktor tangible dalam pelayanan publik sangat penting

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	11	16,18	55
2	Setuju	4	48	70,59	192
3	Kurang Setuju	3	9	13,23	27
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	274

Berdasarkan tabel. 4.42. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 274 yang berarti mayoritas responden sangat setuju responden menyatakan setuju bahwa kinerja pegawai sesuai dengan keadaan yang sebenarnya tanpa dipengaruhi oleh pandangan atau penilaian subjektif.

Tabel 4. 40
Reliability merupakan factor yang sangat penting dalam kualitas pelayanan publik

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	17	25	85
2	Setuju	4	49	72,06	196
3	Kurang Setuju	3	2	2,94	6
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	287

Berdasarkan tabel. 4.43. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 287 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Reliability merupakan factor yang sangat penting dalam kualitas pelayanan publik.**

Tabel 4. 41
Pelayanan publik di pelabuhan pangandaran dari factor reliability sangat baik

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	12	17,65	60
2	Setuju	4	49	72,06	196
3	Kurang Setuju	3	7	10,29	21
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	277

Berdasarkan tabel. 4.44. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 277 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Pelayanan publik di pelabuhan pangandaran dari factor reliability sangat baik**

Tabel 4. 42
Responsiveness merupakan factor yang sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	11	16,18	55
2	Setuju	4	50	73,53	200
3	Kurang Setuju	3	7	10,29	21
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	276

Berdasarkan tabel. 4.45. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 276 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Responsiveness** merupakan factor yang sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tabel 4. 43
Kualitas pelayanan publik di pelabuhan pengandaran dari factor responsiveness sangat tinggi

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	11	16,18	55
2	Setuju	4	47	69,12	188
3	Kurang Setuju	3	10	14,70	30
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	273

Berdasarkan tabel. 4.46. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 273 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Kualitas pelayanan publik di pelabuhan pengandaran dari factor responsiveness sangat tinggi**.

Tabel 4. 44
Competence merupakan factor paling penting dalam peningkatan pelayanan publik

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	17	25	85
2	Setuju	4	49	72,06	196
3	Kurang Setuju	3	2	2,94	6
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,00	287

Berdasarkan tabel. 4.47. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 287 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Competence merupakan factor paling penting dalam peningkatan pelayanan publik.**

Tabel 4. 45
Kualitas pelayanan publik dari sisi competence di pelabuhan Pangandaran sudah tinggi

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	11	26,8	55
2	Setuju	4	47	48,7	188
3	Kurang Setuju	3	10	24,3	30
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	273

Berdasarkan tabel. 4.48. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 273 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Kualitas pelayanan publik dari sisi competence di pelabuhan Pangandaran sudah tinggi.**

Tabel 4. 46
Assurance merupakan factor yang paling penting dalam peningkatan pelayanan publik

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	11	16,18	55
2	Setuju	4	55	80,88	220
3	Kurang Setuju	3	2	2,94	6
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	281

Berdasarkan tabel. 4.49. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 281 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Assurance merupakan factor yang paling penting dalam peningkatan pelayanan publik.**

Tabel 4. 47
Pelayanan publik di Pelabuhan Pangandaran dari factor assurance sudah tinggi

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	13	19,12	65
2	Setuju	4	44	64,71	176
3	Kurang Setuju	3	11	16,17	33
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	274

Berdasarkan tabel. 4.50. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 274 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Pelayanan publik di Pelabuhan Pangandaran dari factor assurance sudah tinggi**

Tabel 4. 48
Empaty merupakan factor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	11	16,18	55
2	Setuju	4	47	69,12	188
3	Kurang Setuju	3	10	14,70	30
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	273

Berdasarkan tabel. 4.51. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 273 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Empaty merupakan factor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.**

Tabel 4. 49
Kualitas pelayanan publik dari factor Empaty sudah termasuk kategori tinggi

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persen	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	11	16,18	55
2	Setuju	4	47	69,12	188
3	Kurang Setuju	3	10	14,70	30
4	Tidak Setuju	2	0	0,0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0,0	0
	Total		68	100,0	273

Berdasarkan tabel. 4.52. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 273 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa **Kualitas pelayanan publik dari factor Empaty sudah termasuk kategori tinggi.**

Adapun rekapitulasi tanggapan responden tentang Pelayanan Publik pada **Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran** berdasarkan kuesioner sajikan sebagai berikut

Tabel 4. 50
Rekapitulasi Pelayanan Publik pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan
Kelas III Pangandaran

Indikator	No	Pernyataan	Jumlah Kumulatif	Total skor	Kategori
Tangible	1	Secara tangible pelayanan publik yang diberikan pelabuhan pangandaran sudah baik	278	552	Tinggi
	2	Faktor tangible dalam pelayanan publik sangat penting	274		
Reliability	3	Reliability merupakan factor yang sangat penting dalam kualitas pelayanan publik	287	564	Tinggi
	4	Pelayanan publik di pelabuhan pangandaran dari factor reliability sangat baik	277		
Responsiveness	5	Responsiveness merupakan factor yang sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	276	549	Tinggi
	6	Kualitas pelayanan publik di pelabuhan pangandaran dari factor responsiveness sangat tinggi	273		
Competence	7	Competence merupakan factor paling penting dalam peningkatan pelayanan publik	287	560	Tinggi
	8	Kualitas pelayanan publik dari sisi competence di pelabuhan Pangandaran sudah tinggi	273		
Assurance	9	Assurance merupakan factor yang paling penting dalam peningkatan pelayanan publik	281	555	Tinggi
	10	Pelayanan publik di Pelabuhan Pangandaran dari factor assurance sudah tinggi	274		
Empaty	11	Empaty merupakan factor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	273	546	
	12	Kualitas pelayanan publik dari factor Empaty sudah termasuk kategori tinggi	273		
Total			3.326		Tinggi
Rata-rata			277.17		

Dari tabel 4.53 juga di dapat total skor hasil dari kuesioner mengenai tanggapan responden tentang pelayanan publik pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran dengan total skor 3.326 atau jika di rata-ratakan sebesar 277,17. Dengan nilai tertinggi pada indikator Reliability sebesar 564 dan nilai terendah pada indikator Empaty sebesar 546.

4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis

4.1.4.1 Pengaruh Kompetensi (X1) terhadap Pelayanan Publik (Y) pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran

Interpretasi hasil pengujian hipotesis melalui analisis regresi untuk pengaruh Kompetensi (X1) terhadap Pelayanan Publik (Y) pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran dengan menggunakan program SPSS, penulis sajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 51
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.4920	7.013		.2.698	.009
Kompetensi	.517	.114	.471	4.541	.001
Komunikasi	.235	.112	.318	3.104	.005
Teknologi Informasi	.348	.124	.290	2.799	.007

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Berdasarkan tabel 4.64 diketahui bahwa hubungan antara variabel kompetensi (X1) dengan pelayanan publik (Y) yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah sebesar 0.471. Angka tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sedang antara variabel (X1) dengan (Y).

Untuk menyatakan besar kecilnya kontribusi (sumbangan) variabel (X1) terhadap (Y), dapat dilihat bahwa koefisien determinasi sebesar $0.471^2 \times 100\% = 22,18\%$. Artinya kinerja pegawai dipengaruhi oleh kompetensi sebesar 22.17%. Berdasarkan tabel 4.54, dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} adalah sebesar 4,541 dengan

signifikansi $0,001 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kompetensi (X1) terhadap pelayanan publik (Y).

4.1.4.2 Pengaruh Komunikasi (X2) terhadap Pelayanan Publik (Y) pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran

Berdasarkan tabel 4.54 diketahui bahwa hubungan antara variabel Komunikasi (X2) dengan Pelayanan Publik (Y) yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0.318. Angka tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sedang antara variabel (X2) dengan (Y).

Untuk menyatakan besar kecilnya kontribusi (sumbangan) variabel (X2) terhadap (Y), dapat dilihat bahwa koefisien determinasi sebesar $0.318^2 \times 100\% = 10,11\%$. Artinya pelayanan publik dipengaruhi oleh komunikasi sebesar 10.11% dan sisanya oleh faktor lain. Berdasarkan tabel 4.54 dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} adalah sebesar 3.104 dengan signifikansi $0,005 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel komunikasi (X2) terhadap pelayanan publik (Y).

4.1.4.3 Pengaruh Teknologi Informasi (X3) terhadap Pelayanan Publik (Y) pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran

Berdasarkan tabel 4.54 diketahui bahwa hubungan antara variabel Teknologi Informasi (X3) dengan pelayanan publik (Y) yang dihitung dengan

koefisien korelasi adalah 0.290. Angka tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang rendah antara variabel (X3) dengan (Y).

Untuk menyatakan besar kecilnya kontribusi (sumbangan) variabel (X2) terhadap (Y), dapat dilihat bahwa koefisien determinasi sebesar $0.290^2 \times 100\% = 8,41\%$. Artinya pelayanan publik dipengaruhi oleh teknologi informasi sebesar 8,41% dan sisanya oleh faktor lain. Berdasarkan tabel 4.54 dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} adalah sebesar 2,799 dengan signifikansi $0,007 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel teknologi informasi (X3) terhadap pelayanan publik (Y).

4.1.4.4 Pengaruh Kompetensi (X1) Komunikasi (X2) dan Teknologi Informasi (X3) terhadap Pelayanan Publik (Y) pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran

Interprestasi hasil pengujian hipotesis melalui analisis regresi untuk pengaruh Kompetensi (X1) Komunikasi (X2) dan Teknologi Informasi (X3) terhadap Pelayanan Publik (Y) pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran dengan menggunakan program SPSS Statistics 25, penulis sajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 52
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,566 ^a	,320	,288	8,26771

a. Predictors: (Constant), X3_TOTAL, X2_TOTAL, X1_TOTAL

b. Dependent Variable: Y_TOTAL

Berdasarkan tabel 4.55 diketahui bahwa hubungan antara variabel motivasi (X1) Komitmen (X2) dan kompetensi (X3) dengan kinerja pegawai (Y) yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,566. Angka tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel (X1), (X2) dan (X3) dengan (Y).

Untuk menyatakan besar kecilnya kontribusi (sumbangan) variabel (X1), dan (X2) terhadap (Y), dapat dilihat bahwa koefisien determinan sebesar 0,320 atau 32%. Artinya pelayanan publik dipengaruhi oleh kompetensi, komunikasi dan teknologi informasi sebesar 32%, sedangkan sisanya sebesar 68% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat diterima yang berarti terdapat pengaruh (X1), (X2) dan (X3) secara Simultan terhadap (Y)

Sedangkan dengan menggunakan uji anova, maka penulis sajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 53
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2061,391	3	687,130	10,052	<,001 ^b
	Residual	4374,726	64	68,355		
	Total	6436,118	67			

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

b. Predictors: (Constant), X3_TOTAL, X2_TOTAL, X1_TOTAL

Berdasarkan tabel 4.56 dapat dilihat bahwa diperoleh F_{hitung} sebesar 10,052 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dan nilai F_{tabel} dengan $dk = 64 - 3 - 1 = 60$

maka diperoleh $F_{\text{tabel}} 2,85$. Dengan demikian $F_{\text{hitung}} 10,052 > F_{\text{tabel}} 2,85$, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ke empat diterima. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kompetensi (X1) komunikasi (X2) dan teknologi informasi (X3) terhadap pelayanan publik (Y).

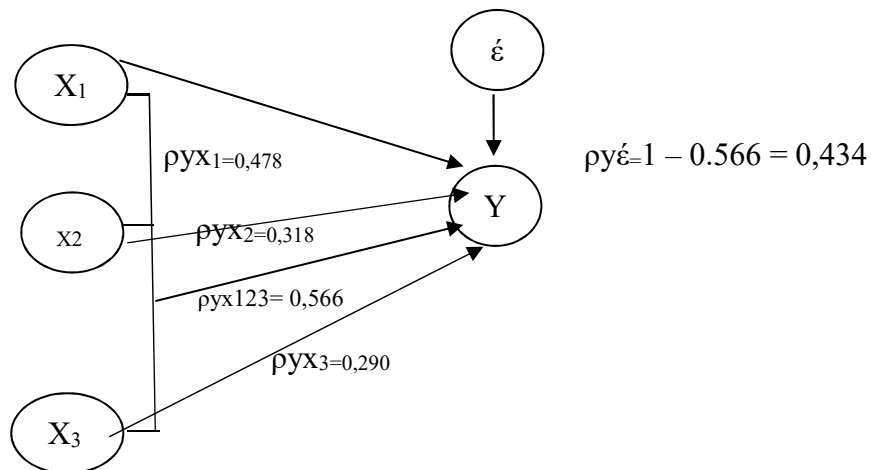
Berdasarkan tabel 4.54 dan 4.55 dapat disusun matriks jalur yaitu sebagai berikut:

$$\rho_{yx_1} = 0,471$$

$$\rho_{yx_2} = 0,318$$

$$\rho_{yx_3} = 0,290$$

$$\rho_{yx_{123}} = 0,566$$



Gambar 4. 1
Diagram Jalur

Keterangan:

$\rho_{yx_1=0,478}$ = Koefisien Jalur atau besarnya pengaruh Kompetensi (X_1) terhadap Pelayanan Publik (Y).

- $pyX_2=0,318$ = Koefisien Jalur atau besarnya pengaruh Komunikasi (X_2) terhadap Pelayanan Publik (Y).
- $pyX_3=0,290$ = Koefisien Jalur atau besarnya pengaruh Teknologi Informasi (X_3) terhadap Pelayanan Publik (Y).
- $pyX_{123}=0,566$ = Koefisien Jalur atau besarnya pengaruh Kompetensi (X_1) Komunikasi (X_2) dan Teknologi Informasi (X_3) terhadap Pelayanan Publik (Y).
- $py\epsilon=0,031$ = Koefisien Jalur atau besarnya pengaruh variabel lain (ϵ) terhadap Kinerja Pegawai (Y).

4.2. Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kompetensi terhadap Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kenyataan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel Kompetensi (X_1) terhadap Pelayanan Publik (Y). Berdasarkan hasil penelitian diketahui $t_{hitung} 2,362 > t_{tabel} 2,026$, dengan signifikansi $0,001 < 0,05$. Artinya jika kompetensi ditingkatkan, maka kinerja pegawai akan meningkat pula. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Wibowo (2007:89) Model kompetensi adalah perilaku- perilaku yang terpenting yang diperlukan untuk kinerja unggul dalam posisi, peran atau fungsi yang spesifik yang bisa terdiri dari beberapa atau berbagai kompetensi. Kompetensi yang dimaksud misalnya bidang akademi, pekerjaan dan sosial seperti kompetensi dalam bidang komunikasi, pemecahan masalah, berpikir kritis dan kreatif, komputer, belajar mandiri,

kedisiplinan, perkembangan diri dan sosial, teamwork dan team leader, muktikultural, dan sebagainya.

Kompetensi di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan sikap atau perilaku pegawai yang berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam mengolah suatu kemampuan kerja, serta mendukung dan menjalankan suatu roda organisasi, kompetensi juga menjadi salah satu hal yang paling penting dalam meningkatkan kauliatas dari sumber daya manusia seseorang untuk menjadikan suatu organisasi lebih baik.

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap pelayanan publik. Artinya jika kompetensi ditingkatkan, maka pelayanan publik akan meningkat. Hasil penelitian ini dapat mendukung teori yang dikemukakan oleh Agung (2015:196)

4.2.2 Pengaruh Komunikasi terhadap Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kenyataan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel Komunikasi (X2) terhadap pelayanan publik (Y). Berdasarkan hasil penelitian diketahui $t_{hitung} 5,162 > t_{tabel} 2,026$, dengan signifikasi $0,005 < 0,05$. Artinya jika komunikasi ditingkatkan, maka pelayanan publik akan meningkat pula. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat. Yusuf dan Syarif (2018:251) mengatakan komitmen kerja dalam suatu organisasi yaitu sebagai loyalitas pegawai atau sebuah derajat yang mana seorang pegawai mengidentifikasikan diri terhadap organisasi dan

ingin untuk melanjutkan berpartisipasi secara aktif dalam organisasi tersebut.

Komitmen kerja di atas, dapat disimpulkan bahwa komitmen kerja merupakan sikap atau perilaku pegawai yang berkaitan dengan keinginan kuat seorang anggota organisasi atau pegawai untuk mempertahankan keanggotaannya dalam suatu organisasi, serta mendukung dan menjalankan tujuan organisasi secara penuh suka rela, serta komitmen kerja lebih dari sekedar kesetiaan, namun lebih kepada keintiman atau ikatan batin anggota terhadap organisasinya.

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap pelayanan publik. Artinya jika komunikasi ditingkatkan, maka pelayanan publik akan meningkat. Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Sutardji (2016: 10-11)

4.2.3 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kenyataan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel Teknologi Informasi (X3) terhadap pelayanan publik (Y). Berdasarkan hasil penelitian diketahui $t_{hitung} 2,108 > t_{tabel} 2,026$, dengan signifikansi $0,007 < 0,05$. Artinya jika teknologi informasi ditingkatkan, maka pelayanan publik akan meningkat pula. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat. Menurut Wibowo (2007:89) Model kompetensi adalah perilaku- perilaku yang terpenting yang diperlukan

untuk kinerja unggul dalam posisi, peran atau fungsi yang spesifik yang bisa terdiri dari beberapa atau berbagai kompetensi. Kompetensi yang dimaksud misalnya bidang akademi, pekerjaan dan sosial seperti kompetensi dalam bidang komunikasi, pemecahan masalah, berpikir kritis dan kreatif, komputer, belajar mandiri, kedisiplinan, perkembangan diri dan sosial, teamwork dan team leader, muktikultural, dan sebagainya.

Kompetensi di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan sikap atau perilaku pegawai yang berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam mengolah suatu kemampuan kerja, serta mendukung dan menjalankan suatu roda organisasi, kompetensi juga menjadi salah satu hal yang paling penting dalam meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia seseorang untuk menjadikan suatu organisasi lebih baik.

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap pelayanan publik. Artinya jika teknologi informasi ditingkatkan, maka pelayanan publik akan meningkat. Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Sutarman, 2009:173

4.2.4 Pengaruh Kompetensi, Komunikasi dan Teknologi Informasi terhadap Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kenyataan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel Kompetensi (X1), Komunikasi (X2) dan Teknologi Informasi (X3) terhadap pelayanan publik (Y). Berdasarkan hasil penelitian diketahui $F_{hitung} 597,514 > F_{tabel} 2,85$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya jika kompetensi, komunikasi dan teknologi informasi ditingkatkan, maka pelayanan publik akan meningkat pula.

Penelitian ini sejalan dengan pendapat Siagian yang menyatakan bahwa kinerja seseorang dan produktivitas kerjanya ditentukan oleh tiga faktor utama yaitu motivasi, kemauan dan kompetensi. Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja juga karena sikap dan pengetahuan kerja yang dimiliki pegawai berkaitan erat dengan bagaimana pegawai kemudian mampu atau tidak menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dalam organisasi. Keberhasilan individu pegawai mencapai target kerja tertentu mempermudah organisasi mencapai targetnya pula. Selanjutnya sebagai upaya mengangkat dan menugaskan pegawai pada suatu bidang pekerjaan yang sesuai dengan kompetensi, pengalaman dan minat yang dimilikinya, motivasi berpengaruh pada pencapaian tujuan organisasi. Makin sesuai sebuah pekerjaan seorang pegawai dengan kemampuan yang dimiliki, makin mudah pegawai tersebut menterjemahkan misi organisasi dengan berkontribusi dan berkinerja secara positif di dalam pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya.

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan kompetensi, komunikasi dan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap pelayanan publik. Artinya jika kompetensi, komunikasi dan teknologi informasi ditingkatkan, maka pelayanan publik akan meningkat pula. Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Edwyn Hari Prasetya, (2019)