

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, pandi. 2018. *Manajemen sumber daya manusia (teori, konsep dan indikator)*. Riau: zanafa publishing.
- Ahmad tanzeh. 2019. Pengantar metode penelitian. Yogyakarta: teras.**
- Arikunto, s. 2020. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*, (. Jakarta: rineka cipta.
- Azwar, s. 2020. *Metode penelitian*,. Yogyakarta: pustaka pelajar,.
- adisasmita, r. (2011). *Manajemen pembangunan wilayah*. Yogyakarta: graha ilmu.
- Anjani, d., & rizky, m. (2023). Pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap efektivitas kinerja pegawai di sektor transportasi. *Jurnal transportasi dan manajemen publik*, 5(2), 115–128.
- Armstrong, m. (2017). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (13th ed.). London: kogan page.
- Baharuddin. (2008). *Penilaian kinerja pegawai sektor publik*. Jakarta: bumi aksara.
- Bangun, w. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: erlangga.
- Bernardin, h. J., & russell, j. E. A. (2013). *Human resource management: an experiential approach* (6th ed.). New york, ny: mcgraw-hill.
- Busro, m. (2018). *Teori-teori manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: prenadamedia group.
- Campbell, j. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1, 687–732.
- Cascio, w. F. (1992). *Managing human resources*. New york, ny: mcgraw-hill.
- Cherrington, d. J. (2017). *Human resource management* (9th ed.). Boston, ma: pearson education.
- Creswell, j. W. (2005). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (2nd ed.). Thousand oaks, ca: sage publikations.
- Cushway, b. (2008). *Human resource management*. London: kogan page.
- Darmawan, deni dan ajang mulyadi. 2019. *Metode penelitian. Komunikasi dengan pendekatan kuantitatif*. Bandung: rosda karya.
- Desy, kartika suri. 2016. *Pengaruh kompetensi dan tacit knowledge terhadap kinerja karyawan (studi pada mahasiswi universitas muhammadiyah surakarta)*. *Jurnal manajemen*, vol 3, no, 2, 2016.
- Dessler, gary. 2015. *Manajemen sumber daya manusia (edisi kesepuluh)*. Jakarta barat: pt indeks.
- Edison, e. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: alfabeta.
- Faida, e. W. (2019). *Manajemen sumber daya manusia dan lingkungan kerja*. Yogyakarta: gava media.
- Ghosh, s. (2021). *Human resource management: concepts and practices*. New delhi: mcgraw-hill education.
- Handoko, t. H. (1990). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Yogyakarta: bpfe.

- Hasibuan, malayu. S.p. 2015. *Manajemen dasar, pengertian, dan masalah, edisi. Revisi*, jakarta: bumi aksara.
- Hasibuan, m. S. P. (2003). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: bumi aksara.
- Hasibuan, m. S. P. (2009). *Manajemen sumber daya manusia (edisi revisi)*. Jakarta: bumi aksara.
- Hasibuan, m. S. P. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: bumi aksara.
- Herzberg, f. (2007). *The motivation to work*. New york, ny: john wiley & sons.
- Hasibuan, m. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia (edisi revisi)*. Jakarta: bumi aksara.
- Hasibuan, m. S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: bumi aksara.
- Hughes, j. (2004). *Project success: time, cost, and quality*. London: mcgraw-hill.
- Hutahaean, j. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: andi offset.
- Hutapea, p., & thoha, n. (2008). *Kompetensi plus: teori, desain, kasus dan penerapan untuk hr serta organisasi yang dinamis*. Jakarta: gramedia pustaka utama.
- Indonesia, r. (1945). *Undang-undang dasar 1945, pp n0 101 tahun 2000, pasal 3*.
- Juliandi, a., irfan, & manurung, s. (2015). *Metodologi penelitian bisnis: konsep dan aplikasi*. Medan: umsu press.
- Kadarisman, m. (2012). *Manajemen pengembangan sumber daya manusia*. Jakarta: rajagrafindo persada.
- Kbbi. 2006. *Kamus besar bahasa indonesia*. Jakarta: depdikbud.
- Krisnandi, h., et al. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: universitas terbuka.
- Mamik. 2015. *Metodologi penelitian*. Sidoarjo:: zifatama publisher.
- Mangkunegara, a. A. Anwar parbu. 2015. *Manajemen sumber manusia perusahaan*. Bandung : pt remaja rosdakarya.
- Mangkunegara, a. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: remaja rosdakarya.
- Mangkunegara. 2019. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: rineka cipta
- Manullang, (2014), *administarasi kepegawaian*, jakarta, haji masagung moenir, (2014), *manajemen pelayanan umum*, jakarta, haji masagung
- Mathis, r. L., & jackson, j. H. (2017). *Human resource management (14th ed.)*. Boston, ma: cengage learning.
- Mitrani, alain, (2013), *manajemen sumber daya manusia berdasarkan kompetensi*, jakarta, balai pustaka
- Musanef, (2014), *pengembangan sumber daya manusia*, jakarta, balai pustaka nyoman i. Sudita, (2011), *teori organisasi manajemen*, jakarta, pustaka jaya
- Nabfjybegara. 2014. *Nabaheneb synver daya manusia*. Jakarta: rineka cipta .
- Naskah Akademik, Rencana Peraturan Surat Keputusan Kepala kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III, 2025, Pangandaran.
- Nazir, mochamad. 2015. *Metode penelitian*. Bogor: ghalia indonesia.
- Nawawi, h. (2006). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: gadjah mada university press.
- Nitisemito, a. S. (2012). *Manajemen personalia*. Jakarta: ghalia indonesia.
- Puguh suharso. 2019. *Metode penelitian kuantitatif untuk bisnis,.* Jakarta: indeks.

- Prayudi, (2011), *pengantar manajemen sumber daya manusia*, jakarta, haji masagung
- Permana, a., & kurniawan, r. (2022). Pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal administrasi publik*, 9(2), 77–90.
- Pemerintah republik indonesia. (2023). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 17 tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kelola Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan/.
- Prasetya irawan, (2011), *pengantar sumber daya manusia*, stia lan pres, akarta
- Profil Pelabuhan Non Komersial Pangandaran Tahun 2022
- Ratminto, & winarsih, a. S. (2009). Manajemen pelayanan. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Rivai, v. (2009). Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan. Jakarta: rajagrafindo persada.
- R.semiawan, c. 2020. *Metode penelitian kuantitatif*, . Jakarta : pt gramedia widiasarana indonesia) .
- Sangkala. 2017.. *Knowledge management*. Jakarta: pt.raja grafindo persada.
- Setyobudi, a. 2022. Manfaat kompetensi. *I* , <http://majalahukm.com/manfaat-kompetensi/>, diakses 18 oktober 2022, 1-3.
- Sedarmayanti. (2005). Manajemen sumber daya manusia. Bandung: refika aditama.
- Siagian, s. P. (2008). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: bumi aksara.
- Siagian, s. P. (2009). Kiat meningkatkan produktivitas kerja. Jakarta: rineka cipta.
- Siregar, s. (2014). Statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif. Jakarta: bumi aksara.
- Sugiyono. (2009). Metode penelitian administrasi. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode penelitian pendidikan. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian manajemen. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. 2020. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan r & d* . Bandung: alfabeta,
- Sunyoto, d. (2012). Manajemen sumber daya manusia. Yogyakarta: caps.
- Sutrisno, e. (2010). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: kencana.
- Sedarmayanti. (2013). Manajemen sumber daya manusia: reformasi birokrasi dan manajemen pns. Bandung: refika aditama.
- Spencer, l. M., & spencer, s. M. (1993). Competence at work: models for superior performance. New york, ny: john wiley & sons.
- Supomo, r., & nurhayati, e. (2018). Manajemen sumber daya manusia. Bandung: yrama widya.
- Sutrisno, e. (2020). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: kencana.
- Sinambela, l. P. 2012. *Kinerja pegawai*,. Yogyakarta: graha ilmu.
- Soleh, a. 2011. *Smart knowledge worker*. . Jakarta : kmplus.
- Sarmedi. 2017. *Pengaruh kompensasi dan kompetensi terhadap etos kerja serta dampaknya terhadap kinerja karyawan di pt bio farma (persero)*. Institutional repositories & scientific journal, repository@unpas.ac.id.

- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan pengembangan sdm untuk meningkatkan Kompetensi, kinerja dan produktivitas kerja*. Bandung: pt refika aditama.
- Shaleh, mahidin. 2018. *Komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Cetakan pertama*. Jakarta: penerbit aksara timur.
- Simamora, henry. 2015. *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: stie ykpn.
- Soleh, alvin dan firdanianty. 2015. *Smart knowledge worker*, jakarta: pt elex media komputindo.
- Subkhi akhmad dan mohammad jauhari. 2015. *Pengantar manajemen*. Jakarta : pustaka karya.
- Sucahyowati, hari. 2017. *Manajemen sebuah pengantar*. Malang: wilis.
- Sulisthio, christiyanto. 2015. *Analisis tacit knowledge dan expicit knowledge terhadap kinerja karyawan di restoran "x" di surabaya*. Jurnal ilmiah smart, vol 3. No. 1, 2015.
- Supomo, raden. 2018. *Pengantar manajemen*. Bandung: penerbit yrama widya.
- Surtiani, ani. 2022. *Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai negeri sipil di sespim lemdiklat kepolisian republik indonesia*. Jurnal pemikiran dan dy. 2017. *Manajemen sumber daya manusia, edisi ke-9*, jakarta: kencana.
- Sukardi. 2012. *Metodologi penelitian*. Jakarta: pt bumi aksara,.
- Sutrisno. 2019. *Manajemen sumber daya manusia*,. Jakarta: kencana.
- Tanzeh, a. 2019. *Pengantar metode penelitian*,. Yogyakarta: teras,.
- Tjokoroamidjoyo, bintoro, (2011), *good governance (paradigma baru manajemen pembangunan)*, jakarta.
- The liang gie, (2013), *administrasi perpemerintahan modern*, jakarta, haji masagung
- Usman, husaini dan akbar, purnomo setiady. 2017. *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta: bumi aksara.
- Usmara, amara. 2016. *Paradigma baru manajemen sumber daya manusia*, yogyakarta: amara books.
- Wibowo. 2015. *Manajemen kinerja*,. Jakarta: pt raja grafindo persada.
- Winarsunu, t. 2016. *Statistik dalam penelitian psikologi dan pendidikan*. Malang:: universitas muhammadiyah.
- Wirawan. 2012 *evaluasi kinerja sumber daya manusia : teori dan aplikasi penelitian*. Jakarta: salemba empat.business studies quarterly, 3(4), 36–42.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi kinerja sumber daya manusia*. Jakarta: salemba empat.
- Wahab s, abdul (2011). *Analisa kebijakan dari formulir ke implementasi kebijaksanaan negara*. Jakarta : bumi aksara.
- Weir, sandy. (2013), *strategic planning in local govornment*. Washington : planner press.
- Wirawan, sarlito, (2013), *pokok-pokok teori organisasi*, jakarta, balai pustaka
- Wibowo. (2016). *Manajemen kinerja*. Jakarta: rajagrafindo persada.
- Zwell, m. (2018). *Creating a culture of competence*. New york, ny: john wiley & sons.
- _____. 2016. *Manajemen sumber daya manusia. Edisi revisi*. Jakarta: penerbit pt bumi aksara.

_____. 2017. *Manajemen sumber daya manusia. Edisi revisi*. Jakarta: bumi aksara

KUESIONER PENELITIAN

Kepada
Yth. Bapak/Ibu
Responden Penelitian
Di
Tempat

Dengan Hormat,
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :
Nama : Adi Sumpena
Nim : 3404250008
Prodi : Manajemen Pemerintahan

Adalah mahasiswi Pasca Sarjana , Universitas Galuh Ciamis yang sedang menyusun tesis dengan judul **“PENGARUH KOMPETENSI, KOMUNIKASI, DAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (Studi pada kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran)”**. Oleh karena itu, mohon bantuan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner berikut ini. Kuesioner ini hanya untuk kepentingan penelitian semata, dan tidak untuk dipublikasikan. Kerahasiaan Bapak/Ibu dapat saya jamin.

Demikianlah, saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Pangandaran, Mei 2026
Peneliti

A. Profil Responden

Berilah tanda Check list (✓) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan diri anda

- | | | | | | |
|------------------------------|---|--------------------------|------------|--------------------------|---------|
| 1. Nama (*boleh tidak diisi) | : | | | | |
| 2. Jenis Kelamin | : | ☐ | Pria | ☐ | Wanita |
| 3. Pendidikan terakhir | : | ☐ | SD | ☐ | SMP |
| | | ☐ | S1 | ☐ | S2 |
| | | ☐ | S1 | ☐ | S2 |
| 4. Pekerjaan | : | ☐ | Wiraswasta | ☐ | POLRI |
| | | ☐ | PNS | ☐ | TNI |
| 5. Usia | : | ☐ | 25 – 35 | ☐ | 46 - 55 |
| | | ☐ | 36 – 40 | ☐ | ➢ 46 |

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

- Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pertanyaan dengan cermat.

4. Bapak/Ibu tinggal beri tanda check list (√) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
5. Untuk setiap butir pertanyaan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban.
6. Jika ada kesalahan dalam memilih alternatif jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda check list (√) pada kolom yang sesuai.
7. Semua pertanyaan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang terlewat.

C. Keterangan Jawaban

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. KS : Kurang setuju
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

A.Kompetensi

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pegawai Kantor Unit Pelayanan Pelabuhan Kelas III Pangandaran memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas tertentu					
2.	Pegawai Kantor Unit Pelayanan Pelabuhan Kelas III Pangandaran memiliki kemampuan dalam memenuhi standart kerja dan target					
3.	Pegawai Kantor Unit Pelayanan Pelabuhan Kelas III Pangandaran memiliki kemampuan untuk mencari informasi di bidangnya masing-masing					
4.	Pegawai Kantor Unit Pelayanan Pelabuhan Kelas III Pangandaran memiliki pengetahuan untuk memahami ilmu-ilmu lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya					
5.	Pegawai (PLKB) bersikap profesional dalam melaksanakan tugasnya					
6.	Pegawai Kantor Unit Pelayanan Pelabuhan Kelas III Pangandaran memiliki rasa percaya diri yang tinggi setiap pelaksanaan pekerjaannya					

7.	Pegawai Kantor Unit Pelayanan Pelabuhan Kelas III Pangandaran memiliki sifat bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya					
8.	Pegawai Kantor Unit Pelayanan Pelabuhan Kelas III Pangandaran memiliki sifat yang konsisten dalam menjalankan tugasnya					
9.	Pegawai Kantor Unit Pelayanan Pelabuhan Kelas III Pangandaran memiliki motif yang jelas dalam menyelesaikan pekerjaannya					
10.	Motif tersebut mendorong individu pegawai dalam menjalankan tugasnya					

B. Komunikasi

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Komunikasi yang digunakan oleh Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III dapat menambah pemahaman komunikasi masyarakat pengguna layanan pelabuhan					
2.	Pemahaman tentang Pelabuhan dapat mempengaruhi sikap masyarakat dalam berkomunikasi					
3.	Komunikasi dapat mempengaruhi kesenangan					
4.	Kesenangan merupakan hasil manfaat dari komunikasi					
5.	Komunikasi dapat mempengaruhi pada sikap pengguna komunikasi					
6.	Perubahan sikap merupakan salah satu manfaat karena berkomunikasi yang benar					
7.	Komunikasi dapat melahirkan dan meningkatkan hubungan yang makin baik					
8.	Komunikasi yang baik akan meningkatkan hubungan yang semakin baik.					

9.	Komunikasi akan mengakibatkan tindakan yang semakin efektif					
10.	Penguasaan komunikasi yang baik akan mengakibatkan tindakan komunikasi yang makin efektif					

C. Teknologi Informasi

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Teknologi Informasi merupakan sebuah system					
2	Analisis sitem merupakan salah satu kegiatan teknologi informasi					
3	Teknologi informasi dalam kegiatannya memerlukan analisis system					
4	Software merupakan komponen dari teknologi informasi					
5	Teknologi informasi membutuhkan software yang berkualitas tinggi					
6	Kualitas software menghasilkan teknologi informasi yang berkualitas					
7	Teknologi informasi sangat memerlukan prosedur yang baik.					
8	Prosedur merupakan salah satu factor yang mempengaruhi kualitas teknologi informasi					
9	Teknologi Informasi memerlukan penguasaan system yang yinggi					
10	Keberhasilan teknologi informasi dipengaruhi oleh penguasaan system					

D. Pelayanan Publik

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Secara tangible pelayanan public yang diberikan pelabuhan pangandaran sudah baik					
2	Faktor tangible dalam pelayanan public sangat penting					
3	Reliability merupakan factor yang sangat penting dalam kualitas pelayanan public					

4	Pelayanan Publik di pelabuhan Pangandaran dari factor Reliability sangat baik					
5	Responsiveness merupakan factor yang sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan public					
6	Kualitas pelayanan public di pelabuhan Pangandaran dari factor responsiveness sangat tinggi					
7	Competence merupakan factor paling penting dalam peningkatan pelayanan public					
8	Kualitas pelayanan public dari sisi Competence di pelabuhan pangandaran sudah tinggi					
9	Assurance merupakan factor yang paling penting dalam peningkatan pelayanan public					
10	Pelayanan Publik di Pelabuhan Pangandaran dari factor Assurance sudah tinggi					
11	Empaty merupakan factor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan public					
12	Kualitas Pelayanan Publik dari factor Empaty sudah termasuk kategori tinggi					

Res	Kompetensi												Komunikasi														
	1	2	3	4	4	6	7	8	9	10	T		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	T		1	2	3
1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	23		3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	24		3	3	2

2	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	41	4	4	3	4	3	3	3	3	4	34	5	5	5
3	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	32	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38	5	5	4
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	4	3	3	3	2	2	3	27	3	3	4
5	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	25	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	2	2	2
6	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	47	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	5	4
8	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5	3	3	4
9	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	43	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	5	4	4
10	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	26	3	3	4	3	3	4	3	4	3	33	3	2	3
11	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	27	3	3	3	3	3	2	3	2	2	26	3	4	4
12	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	31	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	4	5	5
13	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	42	5	5	4	4	4	4	5	3	4	43	3	3	2
14	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	26	2	2	4	3	3	3	3	3	2	28	2	4	2
15	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	5
16	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	27	4	5	4	4	4	3	4	4	3	39	3	3	3
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	3	3	3	3	4	3	3	3	3	30	3	2	3
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	3	2	2	2	2	2	2	3	3	23	2	2	2
19	3	3	4	3	3	4	5	3	5	5	38	4	3	3	2	3	3	3	3	3	30	2	2	2
20	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34	2	3	2	2	2	2	3	3	2	24	4	3	4
21	5	4	3	4	5	3	4	3	5	4	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	3	3
22	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	45	3	3	3	3	3	4	3	4	4	33	4	4	3
23	2	2	2	3	2	2	3	4	2	2	24	4	4	5	4	4	5	4	5	5	44	5	4	5
24	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	42	3	2	2	2	2	2	2	3	3	23	3	2	3
25	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	23	4	3	4	4	3	4	4	4	3	37	3	3	3
26	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	27	5	5	3	4	5	5	4	4	4	44	5	3	3
27	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42	4	3	2	3	4	3	3	4	4	33	4	4	5
28	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	22	5	4	5	3	4	4	3	4	4	40	4	4	4
29	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	4	4	4
30	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	25	2	2	3	3	2	3	2	2	3	24	3	2	2
31	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	27	4	3	2	3	4	4	3	3	4	34	4	5	5
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	2	2	2
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	4	4	5	5	5	4	4	4	3	43	2	3	3
34	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	3	3
35	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	42	3	5	4	3	5	5	4	4	5	42	2	2	2
36	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	3
37	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32	2	3	4	5	3	4	3	3	3	33	3	2	3
38	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	4	3	2
39	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	27	3	2	3	4	3	4	4	3	3	32	2	4	4
40	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	5	5	5
41	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	25	3	4	3	4	4	3	4	5	3	36	5	5	4
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	3

43	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	28	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	28	3	2	3
44	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	35	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47	3	4	3
45	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	32	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	28	3	3	4
46	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	34	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	39	5	4	5
47	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	45	5	5	5
48	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	34	4	3	4
49	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	40	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	22	3	2	2
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	3	3	3	2	4	3	2	2	4	3	29	2	2	2
51	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	2	3	3
52	2	3	3	2	2	2	4	3	2	2	25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	2	2
53	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	32	3	3	3
54	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	26	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	26	5	3	3
55	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	27	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	33	3	3	3
56	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	42	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	39	2	3	3
57	4	4	4	4	4	5	3	3	4	2	37	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48	4	4	2
58	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47	2	2	4	3	3	3	2	2	4	3	28	3	3	3
59	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	45	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43	2	4	4
60	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	42	4	5	3	3	5	3	4	5	4	5	41	2	2	2
61	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	28	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	35	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	27	4	2	2
63	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	34	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	27	2	3	2
64	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	24	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	25	4	4	3
65	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	45	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	29	4	5	4
66	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	41	3	4	4	4	3	3	4	5	3	2	35	4	3	3
67	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	32	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	40	5	5	5
68	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	28	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	36	5	4	5

Correlations

		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9
X1_1	Pearson Correlation	1	,773**	,759**	,773**	,759**				
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001				
	N	68	68	68	68	68				
X1_2	Pearson Correlation	,773**	1	,773**	,773**	,759**				
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001				
	N	68	68	68	68	68				
X1_3	Pearson Correlation	,759**	,773**	1	,716**	,716**				
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001				
	N	68	68	68	68	68				
X1_4	Pearson Correlation	,773**	,773**	,716**	1	,759**				
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001				
	N	68	68	68	68	68				
X1_5	Pearson Correlation	,759**	,759**	,716**	,759**	1				
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001					
	N	68	68	68	68	68				
X1_6	Pearson Correlation	,745**	,773**	,759**	,688**	,674**				
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001				
	N	68	68	68	68	68				
X1_7	Pearson Correlation	,773**	,816**	,731**	,716**	,716**				
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001				
	N	68	68	68	68	68				
X1_8	Pearson Correlation	,674**	,716**	,731**	,716**	,702**				
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001				
	N	68	68	68	68	68				
X1_9	Pearson Correlation	,759**	,731**	,702**	,702**	,773**				
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001				
	N	68	68	68	68	68				

X1_10	Pearson Correlation	,702**	,773**	,702**	,688**	,716**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	68	68	68	68	68
X1_TOTALL	Pearson Correlation	,886**	,905**	,871**	,864**	,869**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	68	68	68	68	68

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		Correlations					
		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6
X2_1	Pearson Correlation	1	,761**	,555**	,678**	,753**	
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
X2_2	Pearson Correlation	,761**	1	,645**	,700**	,802**	
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
X2_3	Pearson Correlation	,555**	,645**	1	,713**	,583**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
X2_4	Pearson Correlation	,678**	,700**	,713**	1	,665**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	
	N	68	68	68	68	68	
X2_5	Pearson Correlation	,753**	,802**	,583**	,665**	1	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		

	N	68	68	68	68	68	
X2_6	Pearson Correlation	,753**	,706**	,733**	,761**	,753**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
X2_7	Pearson Correlation	,794**	,829**	,678**	,802**	,753**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
X2_8	Pearson Correlation	,712**	,788**	,637**	,706**	,753**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
X2_9	Pearson Correlation	,761**	,700**	,645**	,659**	,747**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
X2_10	Pearson Correlation	,780**	,761**	,624**	,665**	,767**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
X2_TOTALL	Pearson Correlation	,870**	,886**	,785**	,847**	,873**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations					
	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5

X3_1	Pearson Correlation	1	,560**	,589**	,433**	,362**	
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	,002	
	N	68	68	68	68	68	
X3_2	Pearson Correlation	,560**	1	,731**	,631**	,645**	
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
X3_3	Pearson Correlation	,589**	,731**	1	,589**	,546**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
X3_4	Pearson Correlation	,433**	,631**	,589**	1	,504**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	
	N	68	68	68	68	68	
X3_5	Pearson Correlation	,362**	,645**	,546**	,504**	1	
	Sig. (2-tailed)	,002	<,001	<,001	<,001		
	N	68	68	68	68	68	
X3_6	Pearson Correlation	,575**	,589**	,645**	,617**	,546**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
X3_7	Pearson Correlation	,390**	,660**	,575**	,575**	,688**	
	Sig. (2-tailed)	,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
X3_8	Pearson Correlation	,362**	,674**	,688**	,631**	,631**	
	Sig. (2-tailed)	,002	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
X3_9	Pearson Correlation	,532**	,716**	,702**	,532**	,546**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
X3_10	Pearson Correlation	,433**	,688**	,645**	,645**	,433**	

	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
X3_TOTALL	Pearson Correlation	,657**	,866**	,842**	,773**	,741**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Correlations					
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6
Y_1	Pearson Correlation	1	,716**	,702**	,589**	,589**	
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
Y_2	Pearson Correlation	,716**	1	,674**	,560**	,631**	
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
Y_3	Pearson Correlation	,702**	,674**	1	,532**	,660**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
Y_4	Pearson Correlation	,589**	,560**	,532**	1	,603**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	
	N	68	68	68	68	68	
Y_5	Pearson Correlation	,589**	,631**	,660**	,603**	1	

	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		
	N	68	68	68	68	68	
Y_6	Pearson Correlation	,617**	,645**	,560**	,617**	,617**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
Y_7	Pearson Correlation	,575**	,560**	,617**	,560**	,702**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
Y_8	Pearson Correlation	,674**	,688**	,603**	,489**	,702**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
Y_9	Pearson Correlation	,489**	,589**	,546**	,589**	,716**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
Y_10	Pearson Correlation	,759**	,688**	,645**	,702**	,688**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
Y_11	Pearson Correlation	,560**	,660**	,674**	,461**	,631**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
Y_12	Pearson Correlation	,532**	,518**	,518**	,589**	,575**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	
Y_TOTAL	Pearson Correlation	,817**	,830**	,809**	,763**	,849**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X1**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	68	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	68	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,965	10

Reliability**X2****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	68	100,0

	Excluded ^a	0	,0
	Total	68	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,964	10

X3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	68	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	68	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,936	10

Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	68	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	68	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,947	12

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3_TOTAL, X2_TOTAL, X1_TOTAL ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

b. All requested variables entered.

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

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2061,391	3	687,130	10,052	<,00
	Residual	4374,726	64	68,355		
	Total	6436,118	67			

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

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

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,920	7,013		2,698	,00
	X1_TOTAL	,517	,114	,471	4,541	<,00
	X2_TOTAL	,235	,112	,318	3,104	,00
	X3_TOTAL	,348	,124	,290	2,799	,00

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	27,3841	51,5239	39,7059	5,54680	68
Residual	-20,02651	16,24321	,00000	8,08050	68
Std. Predicted Value	-2,221	2,131	,000	1,000	68
Std. Residual	-2,422	1,965	,000	,977	68

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardize d Residual
N			68
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		8,08049643
Most Extreme Differences	Absolute		,061
	Positive		,061
	Negative		-,052
Test Statistic			,061
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2- tailed) ^e	Sig.		,768
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,758
		Upper Bound	,779

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	-------------------	-------------------	--------

1	X3_TOTAL, X2_TOTAL, X1_TOTAL ^b	.	Enter
---	---	---	-------

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

b. All requested variables entered.

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	X1_TOTA L	,986	1,014
	X2_TOTA L	,993	1,007
	X3_TOTA L	,986	1,014

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

Coefficient Correlations^a

		X3_TOTA L	X2_TOTA L	X1_TOTA L
1	Correlations	X3_TOTA L	1,000	,056
		X2_TOTA L	,056	1,000
		X1_TOTA L	,099	-,058
	Covariances	X3_TOTA L	,015	,001
		X2_TOTA L	,001	,013
		X1_TOTA L	,001	-,001
		X3_TOTA L	,001	,013
		X2_TOTA L	,001	-,001
		X1_TOTA L	,001	-,001

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

Collinearity Diagnostics^a

Model	n	Dimensio n	Eigenvalu e	Condition Index	(Constan t)	Variance Proportions		
						X1_TOT AL	X2_TOT AL	X3_TOT AL
1	1		3,853	1,000	,00	,00	,00	,00
	2		,069	7,460	,00	,29	,09	,48
	3		,063	7,819	,00	,40	,65	,02
	4		,015	15,967	1,00	,31	,26	,50

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3_TOTAL, X2_TOTAL, X1_TOTAL ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

b. All requested variables entered.

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1_TOTA L	,986	1,014
	X2_TOTA L	,993	1,007
	X3_TOTA L	,986	1,014

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

Coefficient Correlations^a

Model	X3_TOTA L	X2_TOTA L	X1_TOTA L
-------	--------------	--------------	--------------

1	Correlations	X3_TOTAL	1,000	,056	,099
		X2_TOTAL	,056	1,000	-,058
		X1_TOTAL	,099	-,058	1,000
	Covariances	X3_TOTAL	,015	,001	,001
		X2_TOTAL	,001	,013	-,001
		X1_TOTAL	,001	-,001	,013

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Variance Proportions		
					X1_TOTAL	X2_TOTAL	X3_TOTAL
					AL	AL	AL
1	1	3,853	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,069	7,460	,00	,29	,09	,48
	3	,063	7,819	,00	,40	,65	,02
	4	,015	15,967	1,00	,31	,26	,50

a. Dependent Variable: Y_TOTAL



KEMENTERIAN
PERHUBUNGAN DIREKTORAT
JENDERAL PERHUBUNGAN
LAUT

KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS III PANGANDARAN
KOMPLEK PELABUHAN PANGANDARAN, TELP : 0265 – 639421 Email kupppangandaran@gmail.com
BOJONGSALAWA, KARANGJALADRI KEC. IG : @djpl_upppangandaran
PARIGI KAB. PANGANDARAN - 46393

Nomor : UM.006/44/UPP.Pnd-2026 Pangandaran, 4 Agustus 27 April
2026 Klasifikasi : Biasa

Lampiran : -

Hal : Surat Izin Penelitian Tesis

Yth. Wakil Dekan I

Berdasarkan Surat dari Universitas Galuh Fakultas Ekonomi No :
355/34/SP/AK/D/IV/2026 tentang Permohonan Izin Penelitian Tesis maka
dengan ini menerangkan :

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Surya Negara Nasution, M.Mar.E, M.M.

NIP : 19740518 200312 1 001

Jabatan : Kepala kantor UPP Kelas III Pangandaran

Menerangkan Bahwa :

Nama : Adi Sumpena

NIM : 3404250008

Prodi : Magister Manajemen

Telah kami setuju untuk melakukan penelitian pada Kantor Unit
Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran sebagai syarat Penyusunan Tesis
dengan Judul :

**“ PENGARUH KOMPETENSI, KOMUNIKASI, DAN TEKNOLOGI INFORMASI
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Kantor Unit Penyelenggara
Pelabuhan Kelas III Pangandaran) “**

Demikian disampaikan,atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Kepala Kantor Unit Penyelenggara
Pelabuhan Kelas III Pangandaran,



Surya Negara Nasution

NIP. 197405182003121001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).